



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La motivación y el desempeño laboral de los empleados
de la Oficina Registral de Propiedad Inmueble de la
Zona Registral N° IX – Sede Lima de la
Superintendencia Nacional de los Registros Públicos-
SUNARP, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Janet Marivel Fuentes Morillo

ASESORA:

Dra. Karen Lizeth Alfaro Mendives

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2018

Página del Jurado

.....
Dra. Rosalía Zarate Barrial
Presidente

.....
Dr. Ulises Córdova García
Secretario

.....
Dra. Karen Lizeth Alfaro Mendives
Vocal del Jurado

Dedicatoria

A la vida que me ha sido generosa conmigo,
a todas aquellas personas que a lo largo de
mi vida me han enseñado lo bueno y lo malo,
a mis padres amados Teófila y Aníbal, pero
sobre todo a mis amadas Killari y Qorianka,
quienes son la luz y la alegría de mi vida.

Agradecimiento

Para todas aquellas personas que a lo largo de mi formación personal y profesional, han compartido sus experiencias, conocimientos y han sido un reflejo de superación para la obtención de nuestros logros académicos.

A mi amada hermana Hideth, quien me dio los dos regalos más grandes que la vida me pudo dar, y quien siempre ha sido un ejemplo de constancia y superación académica.

A la Dra. Karen Lizeth Alfaro Mendives, por su acertada orientación en la construcción de la tesis.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Br. Janet Marivel Fuentes Morillo, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “La Motivación y el Desempeño Laboral de los empleados de la Oficina Registral de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N° IX – Sede Lima de La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos- SUNARP, 2017”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría y que todos los datos e información que adjunto son veraces y auténticos.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
3. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
4. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
5. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
6. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Los Olivos, 02 de diciembre 2017

Janet Marivel Fuentes Morillo
DNI: 07522794

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis: “La Motivación y el Desempeño Laboral de los empleados de la Oficina Registral de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N° IX – Sede Lima de La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos- SUNARP, 2017”, elaborada propósito de obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en ocho capítulos. El capítulo I se refiere a la Introducción, contiene la problemática, los antecedentes, la fundamentación teórica, la justificación, los objetivos y las hipótesis. El capítulo II se refiere al marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El capítulo III presenta los resultados obtenidos. El capítulo IV formula la discusión de los resultados. En el capítulo V se presentan las conclusiones. En el capítulo VI se formulan las recomendaciones. En el capítulo VII se presentan las referencias bibliográficas, donde se mencionan las fuentes de información empleadas para la presente investigación. Por último, en el capítulo VIII se detallan los anexos.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Atentamente,

La autora.

Índice

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
I. Introducción	xiv
1.1. Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
Antecedentes internacionales	17
Antecedentes nacionales	20
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
La motivación	22
El desempeño laboral	36
1.4 Formulación del problema	49
Problema general	49
Problemas específicos	49
1.5 Justificación del estudio	50
Metodológica	51
1.6 Hipótesis	51
Hipótesis general	51
Hipótesis específicas	51
1.7 Objetivos	52

Objetivo general	52
Objetivos específicos	52
II. Marco metodológico	52
2.1 Tipo de investigación	53
2.2 Diseño de investigación	57
2.3 Variables, operacionalización	59
Variables	59
Operacionalización de las variables	60
2.4 Población, muestra y muestreo	63
Población	63
Muestra	63
Muestreo	65
Criterios de selección	65
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	65
Técnicas de recolección de datos	65
Instrumentos de recolección de datos	66
Validación y confiabilidad de los instrumentos	68
2.6 Procedimientos de recolección de datos	72
2.7 Métodos de análisis de datos	73
2.8 Consideraciones éticas	75
III. Resultados	76
1.1 Presentación de los resultados descriptivos	77
Motivación.	77
Motivacion intrinseca	78
Motivacion extrinseca	79
Desempeño laboral	80
Adquisición de capacidades	81
Adquisición de valores eticos	82

3.2 Prueba de normalidad	83
3.3 Análisis inferencial	83
Hipótesis General	83
Hipótesis Específicas	85
VII. Referencias	97
VIII. Anexos	103
Anexo 1.: Artículo científico	104
Anexo 2.: Matriz de Consistencia	115
Anexo 3.: Instrumento de la variable motivación.	117
Anexo 4.: Instrumento de la variable desempeño laboral.	119
Anexo 5.: Base de datos de la variable motivación.	121
Anexo 6.: Base de datos de la variable desempeño laboral	124
Anexo 7.: Carta solicitando autorización para aplicación de instrumentos	127
Anexo 8.: autorización para aplicación de instrumento	128
Anexo 9.: Certificado de validez del instrumento	129
Anexo 10.: Constancia de registro de Título.	136

Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable motivación	61
Tabla 2.	Operacionalización de la variable Desempeño Laboral	62
Tabla 3.	Niveles de confianza	64
Tabla 4.	Parámetros estadísticos	64
Tabla 5.	Ficha técnica del instrumento que sirve para medir la variable de la motivación	67
Tabla 6.	Ficha técnica del instrumento para medir la variable desempeño laboral	68
Tabla 7.	Validez del instrumento que mide la variable motivación	69
Tabla 8.	Validez del instrumento que mide la variable desempeño Laboral	69
Tabla 9.	Confiabilidad de Alfa de Cronbach	71
Tabla 10.	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	72
Tabla 11.	Valores de la correlación de Rho de Spearman	74
Tabla 12.	Niveles de Percepción de la motivación	77
Tabla 13.	Niveles de percepción de la motivación intrínseca	78
Tabla 14.	Niveles de percepción de la motivación extrínseca	79
Tabla 15.	Niveles de la percepción del desempeño laboral	80
Tabla 16.	Niveles de la percepción de la adquisición de capacidades	81
Tabla 17.	Niveles de percepción de adquisición de valores éticos	82
Tabla 18.	Grado de correlación entre motivación y desempeño laboral	84
Tabla 19.	Grado de correlación entre la motivación y adquisición de capacidades	85
Tabla 20.	Grado de correlación entre la motivación y adquisición de valores éticos	86

Índice de figuras

Figura 1. La jerarquía de necesidades de Maslow	24
Figura 2. La teoría de la motivación intrínseca	27
Figura 3. Fundamentos de la teoría de la motivación intrínseca	28
Figura 4. Evaluación del desempeño	39
Figura 5. Motivación y desempeño laboral	49
Figura 6. Coeficiente de correlación de Spearman	73
Figura 7. Niveles de la motivación	77
Figura 8. Niveles de la motivación intrínseca	78
Figura 9. Niveles de la motivación extrínseca	79
Figura10. Niveles del desempeño laboral	80
Figura11. Niveles de adquisición de capacidades	81
Figura12. Niveles de adquisición de valores éticos	82

Resumen

El presente trabajo de investigación titulada: La Motivación y el Desempeño Laboral de los empleados de la Oficina Registral de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N° IX – Sede Lima de La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos- SUNARP, 2017, es un estudio que tuvo como principal objetivo determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral a fin de alcanzar un mejor desempeño laboral en dicha área pública.

La investigación realizada según su finalidad fue de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 135 trabajadores y se utilizó un muestreo de tipo probabilístico aleatorio de ecuación estadística obteniendo el resultado 100 unidades muestrales. La técnica realizada para recolectar información fue la recopilación de datos a través de encuestas, y como instrumento empleado fue el cuestionario, para la variable motivación estuvo constituido por 32 ítems y para el desempeño laboral 32 ítems, con escala de Likert, que fueron validadas a través del juicio de expertos y luego fue determinada su confiabilidad de las variables a través del estadístico Alfa de Crombach, cuyos resultados fueron en la variable motivación de 0,766 y en la variable Desempeño Laboral de 0,761.

Se llegó a la conclusión de que la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del trabajador de la Oficina Registral de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N° IX – Sede Lima de La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos- SUNARP, 2017, con un coeficientes de correlación de Spearman de 0,879, y con una significancia alta debido a que fue 0.001, se cumplió con ($p=0.000$ menor a 0.05). Es decir que con una adecuada motivación se influye significativamente para un mejor desempeño laboral.

Palabras claves: La motivación y el desempeño laboral en Sunarp.

Abstract

The present research work entitled: The Motivation and Work Performance of the employees of the Real Estate Registry Office of the Registration Zone No. IX - Lima Headquarters of the National Superintendence of Public Registries - SUNARP, 2017, is a study that Its main objective was to determine the relationship between motivation and work performance in order to achieve a better job performance in that public area.

The research carried out according to its purpose was of a basic type, descriptive correlational level, with a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional design. The study population consisted of 135 workers and a sampling of random probalistic type of statistical equation was used, obtaining the result 100 sample units. The technique used to collect information was the collection of data through surveys, and as a used instrument was the questionnaire, for the variable motivation was made up of 32 items and for the job performance 32 items, with Likert scale, which were validated to Through the expert judgment and then its reliability of the variables was determined through the Crombach's Alpha statistic, whose results were in the motivation variable of 0.766 and in the variable Labor Performance of 0.761.

It was concluded that the motivation is significantly related to the work performance of the worker of the Real Estate Registry Office of the Registration Zone No. IX - Lima Headquarters of the National Superintendence of Public Registries- SUNARP, 2017, with a Spearman correlation coefficients of 0.879, and with a high significance because it was 0.001, were met ($p = 0.000$ less than 0.05). That is to say that with an adequate motivation it is significantly influenced for a better work performance.

Keywords: Motivation and work performance in Sunarp.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

En los últimos años el tema de la motivación ha adquirido mayor valoración e importancia, sobre todo cuando se trata de temas laborales en las organizaciones, engloba una problemática internacional, es por ello que a partir de 1920, se han realizado una serie de estudios para poder solucionar dicha problemática, ya que de acuerdo a las realidades demográficas, sociales y culturales, varían entre las diferentes realidades organizacionales o institucionales, sean entidades públicas o privadas, por lo que es una problemática que no sea ha resuelto aún, pues se basa en satisfacer las necesidades humanas que no siempre tienen los mismos objetivos, tanto de los empleadores como los trabajadores.

Es por ello que surge la inquietud del tema, pese que en américa latina se están realizando diversas investigaciones y podemos señalar que la gran mayoría de estudios se han realizado en entidades públicas como hospitales y colegios que son los más recurrentes, han concluido que existe una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral, ante ello surge la interrogante, por qué, es una problemática constante, por qué no se toma las medidas correctivas si se han establecidos las causas de la insatisfacción y falta de motivación, para poder tener un adecuado desempeño laboral.

Si bien es cierto, hoy en día vivimos una realidad moderna con nuevas tecnologías que producen el cambio acelerador de las civilizaciones, olvidamos muchas veces que todo ello está al servicio del hombre y que lo primordial el prestar atención al manejo del capital humano, es por ello que el área laboral no pierde su vigencia e importancia, así como el estudio de aquellos factores que repercuten en el rendimiento de las personas. Se sabe que ciertos componentes físicos y sociales influyen sobre el comportamiento humano, es allí donde la motivación es un factor elemental en el hombre para un adecuado desempeño determina la forma en que el individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, entre otros aspectos; de esta manera la motivación y el desempeño laboral, reflejan los valores, actitudes y

creencias de los miembros de la organización, constituyendo así la personalidad de la misma.

Según Jimenez, en un artículo publicado en la web CEMCI, considera que la motivación es un tema ampliamente estudiado a la hora de tratar de entender y comprender el comportamiento del hombre, la motivación es un concepto que si bien es muy estudiado, no se agota pues es un factor fundamental en toda sociedad o organizaciones, ya que es una variable determinante para el desempeño laboral (Jimenez, 2009)

Se debe tener en cuenta que la motivación es un tema de gran importancia, para las personas, tanto en su desarrollo personal, como su influencia en la sociedad, dependiendo de ella, se reflejara con mejores resultados para la colectividad en general.

En nuestro país, se vienen realizando también diversos estudios académicos que procuran diseñar instrumentos que permitan medir la correlación entre la motivación y el desempeño en diferentes organizaciones públicas, procurando dar un aporte personalizada acorde a los objetivos de cada institución, por ello no está demás realizar esta investigación en las diferentes organización a fin de proponer mejoras sustanciales que conlleven a resultados favorable tanto para el trabajador como para el empleador

En cuanto al desempeño laboral, se dice que es el resultado de un conjunto de habilidades que son proporcionadas por la motivación. La habilidad viene a ser un resultado de la aptitud desarrollada por todo el entrenamiento y recursos existentes; y la motivación es el resultado derivado de ese compromiso o deseo interno. Un desempeño laboral alto en cualquier puesto laboral se lograra si es que las personas logran tener todos los elementos antes mencionados. (Whetten y Cameron, 2005, p. 56)

El presente estudio se centra en una institución en específico que es la oficina registral de propiedad inmueble de Lima Zona IX – SUNARP, en la cual se realiza a diario trámites que tienen que ver con la transferencia de predios o inmuebles, su inscripción o cualquier otro trámite que tiene una repercusión de carácter patrimonial, por lo que es una institución que tiene una recarga labor de manejo de expedientes que se tramitan a diario, siendo un trabajo que requiere de cierta productividad constante, así como el cuidado y celo de la documentación, por lo que muchas veces los trabajadores se sienten recargados y presionados por la productividad, a su vez se requiere de profesionales especialistas en la materia a fin de no duplicar el trabajo y no cometer errores que generen retraso, en razón de ello, es que la motivación es un factor determinante para los empleados de dicha área, a fin de mejorar su desempeño laboral, otorgando la calidad de vida que toda persona debe tener, teniendo en cuenta que se requiere un personal capacitado y motivado a fin de que desarrolle su trabajo de forma eficiente, por lo que la presente investigación pretende determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de dichos servidores públicos.

Al investigar de forma puntual la presente problemática lo que se pretende es presentar algunas recomendaciones puntuales para la mejora de dicha área de SUNARP, pudiendo servir de modelo a las demás áreas que integran todas las oficinas registrales de dicha entidad a fin de que se mejoren y promuevan el estímulo necesario de los recursos humanos a fin de que la entidad logre los objetivos deseados por la institución beneficiándose todos tanto administrados que son los usuarios como los administrantes que son los servidores públicos.

1.2 Trabajos previos

Antecedentes internacionales

Sánchez (2011) en su investigación; *“Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Príncipe Lara. Puerto Cabello, estado de Carabobo”*, la cual tuvo como objetivo

analizar los aspectos motivacionales presentes como elementos claves para el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “Dr. Adolfo Príncipe Lara” Puerto Cabello, estado Carabobo. La metodología que se empleó en su investigación fue del tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, transversal y de campo de la población de estudio formado por 12 trabajadores, cuya muestra tomada fue la totalidad de la población, debido a que era una población pequeña, la técnica para recolectar la información fue encuestas y como instrumento un cuestionario con preguntas cerradas tipo escala Likert con 39 ítems, para determinar la validez y confiabilidad, se utilizó el juicio de expertos y para determinar la confiabilidad, se aplicó el método conocido como Coeficiente de Alpha de Cronbach, obteniendo un coeficiente igual a: 0.88, lo que indica que el cuestionario es confiable, dado el rango de aceptación se encuentra como 0.80 - 1 (muy alta). Concluyó la investigación que existe un alto índice de descontento motivacional, por los ingresos que perciben en relación a su trabajo, que el ambiente donde laboran es tenso, que no existen incentivos laborales, y no se refuerzan sus logros entre otros indicadores que no refuerzan el desempeño laboral.

Enríquez (2014) en su investigación; *“Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México”*, la cual tuvo como objetivo principal el analizar si el grado de motivación es predictor del nivel de desempeño de los empleados del instituto de la visión en México, así como adaptar un instrumento de evaluación de desempeño laboral y motivación para empleados de la institución. La metodología que se empleó en su investigación fue del tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, transversal y de campo de la población de estudio formado por 164 trabajadores, cuya muestra tomada fue la totalidad de la población, debido a que se tuvo un interés de realizar un censo, la técnica para recolectar la información fue encuestas y como instrumento se adaptó un cuestionario con preguntas tipo escala Likert con 48 ítems, para determinar la validez y confiabilidad, se utilizó el juicio de expertos y para determinar la confiabilidad, se aplicó el método de Alpha de Cronbach, encontrándose un valor de 0.939, dicho valor de confiabilidad fue considerado como muy bueno para el

instrumento. Dicha investigación concluyó en que se puede afirmar lo que se describió en la hipótesis, ya que se encontró una relación lineal positiva y significativa en grado fuerte entre el grado de motivación y el nivel de desempeño laboral de los empleados de dicha institución investigada.

Sum (2015) en su investigación; *“Motivación y desempeño laboral realizado en el personal administrativos de la empresa de alimentos de Quetzaltenango – México”*, en dicho trabajo se tuvo como objetivo principal establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de Quetzaltenango - México. La metodología que se empleó en la investigación fue del tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, transversal y de campo de la población de estudio formado por 33 trabajadores, cuya muestra tomada fue la totalidad de la población, debido a que era una población pequeña, la técnica para recolectar la información fue encuestas y como instrumento un cuestionario con preguntas escala de Rensis Likert con 10 ítems, para determinar la validez se utilizó una prueba estandarizada ya diseñada y para determinar la fiabilidad, se aplicó el método de medida aritmética la significancia de la medida aritmética tienen un nivel de confianza de 2.58, determinando su confiabilidad. Se concluyó en la investigación según los resultados obtenidos que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de dicha entidad.

Entre los antecedentes, antes descritos podemos observar que si bien es cierto es una problemática que se presenta de forma recurrente y es siempre investigada, hay que tener en cuenta que estas herramientas de medición se pueden ir perfeccionando y por lo tanto contribuir a mejoras sustanciales pero de forma específica, dependiendo de la organización en la que se aplique y por ende, las recomendaciones serán vitales para buscar una mejor productividad institucional y buscar la mejora personal y colectiva del empleado público que será reflejado en su desempeño laboral.

Antecedentes nacionales

Vásquez (2011) en su investigación; *“Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico - H.R.D.L.M. Chiclayo”*. El cual tuvo como objetivo general establecer la correlación de los factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud en Centro Quirúrgico. HRDLM- Chiclayo, 2011”. La metodología que se empleó en su investigación fue del tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, transversal y de campo de la población de estudio formado por 42 trabajadores de salud que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, cuya muestra tomada fue la totalidad de la población, se seleccionó el muestreo por conveniencia, utilizando el total de la población de trabajadores de salud, se utilizó un instrumento que contiene 02 factores, 13 dimensiones y 50 ítems. Corresponde a un cuestionario basado en el modelo de Litwin y Stringer y que la investigadora lo adaptó para recoger las respuestas de los sujetos, respecto a motivación y comportamiento organizacional. El criterio de confiabilidad o fiabilidad del instrumento, se determinó en la presente investigación, por el coeficiente Alfa de Cronbach, desarrollado por J. L. Crobach y que produce valores que oscilan entre cero y uno, obteniendo un coeficiente igual a: 0.572, lo que indica que el cuestionario es confiable. Concluyó la investigación que si bien es cierto, la motivación que se le da a un trabajador influye en el comportamiento organizacional de una determinada entidad o empresa y en este estudio, se determina que existe una relación de grado moderado entre estos factores, lo cual influye en el desempeño de las actividades del trabajador de salud en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo.

Sánchez (2013) en su investigación; *“Desempeño laboral de los Docentes de la facultad de Ingeniería química y metalúrgica de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión Durante el semestre 2013-I”*. Investigación que tuvo como objetivo principal evaluar el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, durante el semestre 2013-I. La metodología

que se empleó en su investigación fue del tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, transversal y el campo de la población de estudio formado por el total de estudiantes matriculados en ese semestre, la técnica para recolectar la información fue encuestas a escala Likert con 38 ítems, para determinar la validez y confiabilidad, se utilizó el juicio de expertos y para determinar la confiabilidad, se aplicó el método conocido como Coeficiente de Alpha de Cronbach, obteniendo un coeficiente igual a: 0.975, lo que indica que el cuestionario es confiable. Dicho trabajo de investigación concluyo que el 90% de los estudiantes encuestados manifestaron que en mayor o menor grado los docentes presentan un buen desempeño laboral durante su práctica pedagógica y sólo el 10% refiere que los docentes nunca presentan buen desempeño durante su práctica pedagógica, por lo cual hay una tendencia positiva en su desempeño laboral.

Reynaga (2015) en su investigación; *“Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015”*, el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. La metodología que se empleó en su investigación fue del tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, de diseño experimental, transaccional y de campo de la población de estudio formado por 458 trabajadores del hospital en al periodo del 2015, cuya muestra tomada fue en función a la fórmula del muestreo estratificado, que dan un total de 100 encuestados y como instrumento un cuestionario con preguntas cerradas tipo escala Likert con 30 ítems, para determinar la validez y confiabilidad, se utilizó el juicio de expertos y para determinar la confiabilidad, se aplicó el método conocido como Coeficiente de Alpha de Cronbach, obteniendo un coeficiente igual a: 0.635, lo que indica que el cuestionario es confiable. Dicha investigación concluye puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015, Además la correlación de Spearman es de 0.488 lo que hace indicar una correlación positiva moderada.

1.3 Teorías relacionadas al tema

La motivación

El teórico que sustenta nuestro trabajo es la de Frederick Herzberg (1959), quien presenta la “Teoría de los Dos Factores” , pertinente a nuestra investigación y variables, aunque antes de desarrollarla para poder entender la evolución teórica o el estado del arte de la motivación, es necesario ver su evolución doctrinal, por tanto es importante mencionar una de las teorías bases de dicho tema, como es la teoría de la necesidad de Abraham Maslow, presento una teoría en la cual indica que las necesidades humanas se encuentran organizadas por jerarquías o niveles, jerarquías de importancia y de influencia, estableciendo con ello que no todas las necesidades humanas poseen la misma fuerza o interactividad para ser satisfechas. Postulo que en cada persona se encuentra un ordenamiento de cinco necesidades en particular y lo visualiza en una pirámide (Maslow, 1965)

Se desarrolla la teoría de Maslow, por ser la teoría clásica que fue comentada en posteriores investigaciones, así como ser la más conocida popularmente, de ella se toman o derivan otras teorías. El autor identificó cinco niveles distintos de necesidades, dispuestos en una estructura piramidal, en las que las necesidades básicas se encuentran debajo, y las superiores o racionales arriba. Para Maslow, estas categorías de relaciones se sitúan de forma jerárquica, de tal modo que una de las necesidades sólo se activa después que el nivel inferior está satisfecho. Únicamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, entran gradualmente las necesidades superiores, y con esto la motivación para poder satisfacerlas.

Según Idalberto Chiavenato (2000) define las necesidades en su libro teoría de administración, tomando en cuenta la teoría de Maslow, describe las escalas de las necesidades de la siguiente forma:

Necesidades Básicas o Fisiológicas, son el nivel primario de todas las necesidades humanas y que son las básicas o instintivas porque nacen del propio individuo, son las preminentes de todas las necesidades humanas, se afirma que cuando unas de estas necesidades no se cumple, esta domina y direcciona la conducta humana, ya que existe la finalidad de encontrar alivio de la presión que estas necesidades producen sobre el organismo.

Necesidad de seguridad, son el segundo nivel de las necesidades humanas, se dan cuando el nivel primario se encuentran relativamente satisfechos, se es dominado por necesidades de seguridad, su organismo en su totalidad actúa como un mecanismo de búsqueda de seguridad, pudiendo transformarse en incertidumbre, inseguridad, viéndose reflejando acciones como favoritismo y/o discriminación.

Necesidades sociales (de afiliación o pertenencia), surge cuando se ha superado en cierto grado las anteriores y son propias del hombre de sociabilizar, participación, aceptación, intercambiar afectos, cuando no los satisface el individuo puede ponerse antagónico y hostil.

Necesidad de Estima, son las relacionadas con la forma que el individuo se ve y se evalúa, tiene que ver con la auto respeto, auto apreciación, la autoconfianza, la necesidad de aprobación social, de respeto, de estatus, de prestigio, tiene también que ver con el nivel de fuerza y confianza frente al mundo, independencia y autonomía. Si no se cubren puede generar sentimiento de inferioridad, debilidad, dependencia que llevaran al desánimo.

Necesidad de autorrealización, son las necesidades humanas más elevadas y que están por encima de todas las jerarquías, pues representa la búsqueda del individuo para el desarrollo y progreso constantes de su persona, se relacionan con la realización de todo su potencial y superación, esto se expresa con el deseo de crecer más de lo que es y de ser todo lo que se puede ser. (Chiavenato, 1999)

Características de la Teoría de Maslow:

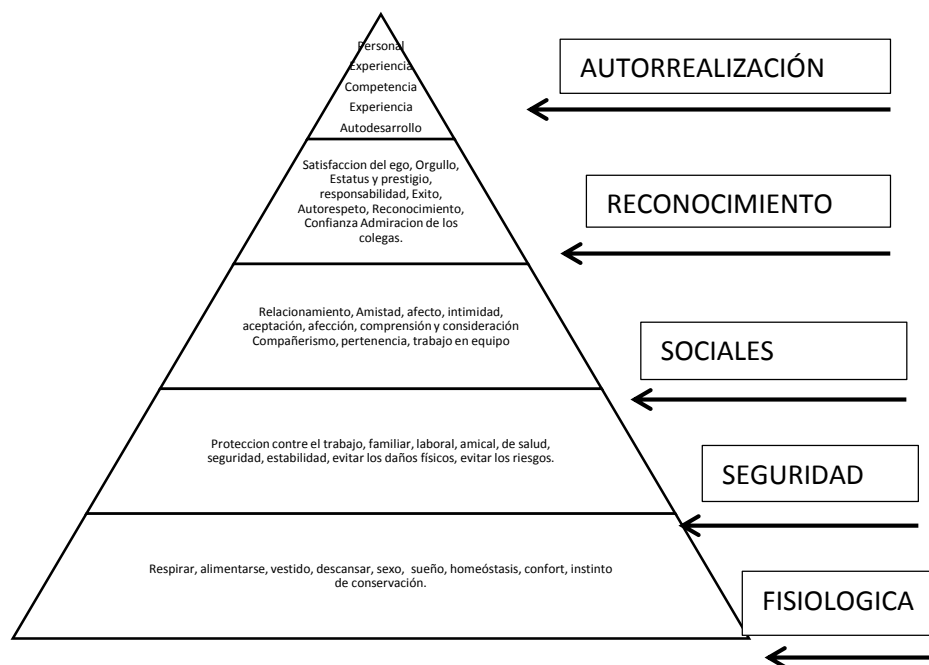
Se puede señalar que solo la necesidad no satisfecha, son las que generan un comportamiento, pues cuando la necesidad es satisfecha no genera comportamiento alguno.

La necesidad primarias fisiológica nacen con la persona, el resto son necesidades que van surgiendo o apareciendo gradualmente, todos los individuos sienten necesidades de autorrealización debido a que es una conquista individual.

Las necesidades más elevadas, no surgen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas, son concomitantes, pero las básicas predominan a las superiores.

Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivador, relativamente corto, en contraposición, las necesidades superiores requieren de un ciclo más largo. (Maslow, 1965)

Figura 1. La jerarquía de necesidades de Maslow.



Nota: (Maslow, 1965)

Teoría de los dos factores de Herzberg.

Esta teoría representa nuestro sustento de la investigación, en base a que sustenta nuestra variables propuestas, es una teoría que surgió de una reformulación y distribución adecuada de la teoría de Maslow, por lo que se le llama la Teoría de los dos factores, o Teoría de la motivación e higiene, del psicólogo estadounidense Frederick Irving Herzberg, que se considera como un experto en el campo de la gerencia.

Frederick Herzberg (1959), baso sus estudios tomando en cuenta el campo motivacional, relacionándolo con lo laboral, desarrollando sus estudios entre las relaciones de los individuos e instituciones. Formulo la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas. Concluyó que el origen de la satisfacción o insatisfacción procede de distintos aspectos, existiendo una doble escala de necesidades. De este modo, un gerente puede dedicar grandes esfuerzos a mejorar los elementos extrínsecos, como el sueldo o la seguridad de los puestos, sin que por ello consiga mejorar la implicación del capital humano, es por ello que el realiza una separación de sus dos factores en función de la motivación intrínseca y extrínseca.

Factores higiénicos o factores extrínsecos, son aquellos que están fuera del control de las personas, es el ambiente que rodea a las personas, como por ejemplo el salario, beneficios sociales, seguridad laboral, relación con los compañeros, estatus dentro de la institución, supervisión, dirección y las políticas de la organización, en este tipo de motivación los factores que estimulan vienen de afuera, como un incentivo externo y no provienen de la propia persona, funciona de forma reforzadora.

Según la investigación de Herberg cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción o desmotivación de los empleados y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción o desmotivación.

Factores motivacionales o factores intrínsecos, son aquellos que si están bajo el control del individuo, ya que se relación con los que realiza o hace, los factores materiales involucran sentimiento relacionado con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional, desarrollo persona y las necesidades de autorrealización que desempeñan en su trabajo, las tareas o cargo son diseñados para atender la eficiencia en el puesto que se ocupa, suspendiendo muchas veces la creatividad de las personas, provocando la desmotivación.

Según Herzberg, los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas son mucho más profundos y están cuando son óptimos. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción del individuo Herzberg la llama factores de satisfacción. En la motivación intrínseca la persona comienza o realiza una actividad por incentivos internos, por el propio placer de realizarla, y ello no está determinado por los factores externos, sino con los internos que tienen que ver con la autosatisfacción personal y autoestima. Por tanto, para Herzberg, conseguir la implicación de los empleados requiere, por un lado, cubrir las necesidades básicas del servidor, evitando la insatisfacción y, por otro, impulsar los factores de motivación, para aumentar la satisfacción (Herzberg, 1959).

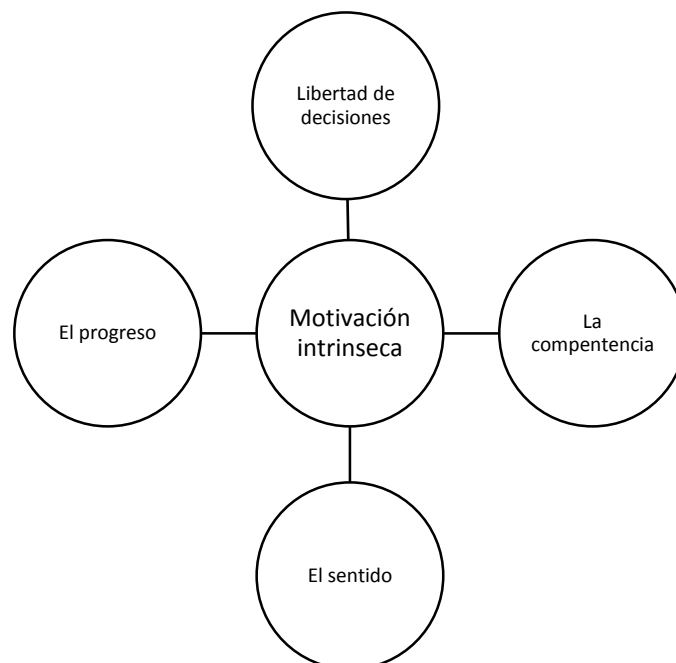
El modelo de motivación intrínseca ha sido estudiado por muchos autores, sin embargo, aún no existe una teoría universal unificada, pues sigue en un proceso de investigación y de desarrollo, contrario, a la motivación extrínseca que se ha establecido como un modelo de motivación durante décadas, tanto en empresas como en instituciones educativas, pues sin duda, está motivación es más fácil y práctica de crear que la misma motivación intrínseca, por ello es que también haremos referencia al siguiente autor quien desarrolla en específico la motivación intrínseca.

Teoría de la Motivación Intrínseca.

Kenneth Thomas, estableció que la teoría de la Motivación Intrínseca, teniendo como contraposición de los vastos estudios de la motivación extrínseca, parte

del hecho de que las instituciones en la actualidad no solo busca que el trabajador sea sumiso, sino que realmente se encuentre comprometido con la institución, ese compromiso que implica que se sienta identificado, no se dan afirma solo con las recompensas externas como el dinero, pues lo que se debe buscar es fortalecer las recompensas internas que tienen un alto contenido emocional, que va provocar que el trabajador se sienta de bien de hacer lo que se debe hacer como algo que surge por el mismo. Este motivo hace que el trabajador busque un propósito que emana de su propio logro personal, y tendrá más iniciativa, mayor compromiso lo que genera mayor satisfacción para ambas partes tanto como para el trabajador como para la institución, y ello depende de las satisfacciones más profundas que aquellas que vienen de recompensas externas. Señala que la autodirección, en consecuencia, ofrece la posibilidad de que el trabajador obtenga cuatro grandes recompensas intrínsecas que el autor señala como los fundamento de su teoría:

Figura 2. La teoría de la motivación intrínseca



Nota: (Thomas, 2001)

Autonomía, se refiere a que el colaborador tenga la libertad de escoger las tareas que considere lo llevaran a cumplir su meta y la forma en que dichas

tareas serán realizadas, es decir viene a ser la libertad de elegir las tareas que lo conducirán a la meta y de escoger la forma como tales tareas van a ser realizadas.

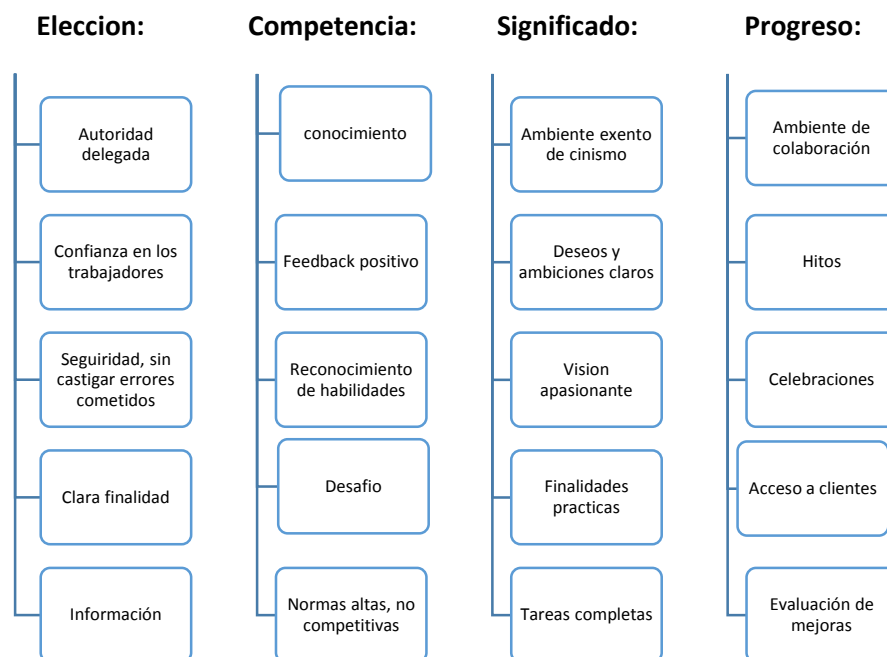
Competencia, se refiere a la percepción que tiene el colaborador de su actividad, o de si tiene la capacidad y destreza necesaria para ejecutar la actividad o tarea, es la percepción que se tiene la capacidad y la destreza necesaria para realizar la tarea.

Sentido o significado, viene ser la convicción de que ciertas tareas conducen a una meta o propósito que es altamente valorado por el individuo, El cual se refiere a la convicción de que la labor que ejecuta el colaborador es altamente valorada.

Progreso, viene a ser la posibilidad de informarse sobre el avance del trabajador hacia el logro del propósito.

La combinación de estos cuatro elementos provoca un estado de motivación intrínseca (derivado de la propia ejecución de la tarea) que a su vez genera un alto desempeño (logro de objetivos organizacionales) y una elevada satisfacción (logro de objetivos personales). (Thomas, 2001).

Figura 3. Fundamentos de la teoría de la motivación intrínseca



Nota: (Thomas, 2001)

En base a la siguientes bases teóricas señaladas, conceptualizaremos a nuestra primera variable, se puede analizar diferentes conceptos de diferentes teóricos, pero veremos algunos relevantes para el objeto de nuestra investigación, se dice que se puede conceptualizar como “aquellos procesos que dan la intensidad, direccionalidad y buscan la persistencia del esfuerzo del individuo para poder conseguir su meta” (Robbins, 2004, p. 155).

Chiavenato (2000), “La voluntad de ejercer un esfuerzo persistente y de alto nivel a favor de las metas de la organización, donde el hombre es considerado un animal complejo” (p. 6).

Por tal motivo se afirmó, que cuando alguien está motivado, pondrá todo su empeño para realizar lo mejor posible su trabajo, pero para que esto se pueda dar, no solo dependerá del individuo sino que también la institución direccione de forma favorable para poder canalizar y aprovechar el elemento humano dentro de los objetivos de la institución.

Según Steers, Porter, y Bigley (2004), indicaron que la motivación es como un proceso mediante el cual todos los esfuerzo de una persona se ven energizado, dirigido y sostenido para alcanzar un logro o una meta.

Arias y Heredia (2004) afirmaron que la motivación son aquellos factores que se van originar de las conductas de tipo social, psicológico, biológico y cultural. De lo que podemos inferir que cada ser humano es una persona distinta, diferente por ende sus necesidades son diferentes y tendrán conductas con diferentes factores motivacionales, por tanto la capacidad que posee cada individuo para poder alcanzar sus objetivos y metas serán distintas.

Chiavenato (2001) indicó, que el comportamiento humano posee tres premisas importantes: 1) El comportamiento de las personas es causado. Es decir existe un elemento causal de dicha comportamiento que va influir en dicho comportamiento. 2) El comportamiento es motivado. Esto quiere decir

que todo comportamiento esta direccionado a un objetivo no puede ser azaroso o aleatorio. 3) El comportamiento está orientado a objetivos. Siempre tiene que haber un deseo o necesidad de la cual hablaba Arias y Heredia (supra) la cual va servir para determinar un comportamiento

En base a lo indicado, se puede suponer que el comportamiento de las personas es espontaneo, sino que se mueve y dirige por un objetivo y dependiendo de ello y sus logros variara es decir una acción reacción, realizo algo con un objetivo sino lo logro, surgirá el efecto de frustración, se alimentan mutuamente.

Sánchez (2011), afirmó; “Ninguna teoría de la motivación ha sido universalmente aceptada. En primer lugar, muchos psicólogos, dentro del enfoque del conductismo, plantearon que el nivel mínimo de estimulación hacia un organismo comportarse de forma tal que trataba de eliminar la anteriormente dicha, ocasionando un estado deseado de ausencia de estimulación. De hecho, gran parte de la fisiología humana opera de este modo. Sin embargo, las recientes teorías cognitivas de la motivación describen a los seres humanos intentando optimizar, antes que eliminar, su estado de estimulación. Con ello, estas teorías resultan más eficaces para explicar la tendencia humana hacia el comportamiento exploratorio, la necesidad o el gusto por la variedad, las reacciones estéticas y la curiosidad”. (p.34)

Conforme lo acotado, se señala esto debido a la amplitud teórica del tema, ya que existen muchas teorías que busca resolver o describir a la motivación como por ejemplo las siguientes teorías; Teoría de la jerarquía de las Necesidades de Maslow, La Teoría de la pulsión de Hull, Teoría del doble factor de Herzberg, Teoría del Establecimiento de Metas, Teorías motivacionales desde la perspectiva organizacional, Teoría de la Expectativa de Vroom, y La Teoría de la Equidad, entre otras.

Según, Bruce y Pepitone (2002), afirmaron que la motivación se ve afectada por lo que el individuo experimente y esto se va ver afectado por dos factores: 1) Factor Intrínseco, que viene a ser el elemento interno que viene de los deseos personales del individuo y va buscar siempre su propia satisfacción, y 2) Factores Extrínseco, que son aquellos que son los que vienen influenciados de forma externa, que van influenciar en forma sustancial sobre los internos como el reconocimiento, aceptación entre otros.

Motivo por el cual la presente investigación ha procurado destacar los factores motivacionales como las intrínsecas e intrínsecas, y lograr establecer como su ausencia o presencia son elemento claves para un adecuado desempeño laboral con el propósito de obtener un resultado más efectivo en el desempeño laboral del personal de los registros públicos de Lima.

Dimensión 1: La motivación intrínseca.

Morris y Maiston (2001), afirmaron: “(...) a estados internos que energizan y dirigen la conducta hacia metas específicas. Las motivaciones fisiológicas tienen una base carencial, mientras que las motivaciones sociales como la motivación al logro, son aprendidas; pero ambas energizan y dirigen la conducta hacia la satisfacción”. (p. 346).

Es por ello que debemos recalcar que la motivación que nace del interior del individuo es de suma relevancia pues será un factor determinante para que lo estimule a realizar una conducta determinada que le permitan sentirse bien consigo mismo.

Superación.

Steers, Porter, y Bigley (2004), son autores que han conceptualizado a la motivación como aquella fuerza que nace del interior de la conducta humana como una energía que se va canalizar y dirigir, por ello se dice que la motivación laboral inducirá, incentivara a los trabajadores no solo a tomar un

comportamiento ante un determinado hecho sino será más intenso y duradero, sino que direccionara su conducta en el trabajo.

Reconocimiento.

Maslow (1943), señaló que un motivador importante de la persona es su necesidad de filiación, pertinencia social, reconocimiento, es decir, de aceptación, esta necesidad del hombre conlleva a querer ser reconocido por una persona o un grupo social, es lo que hoy modernamente se llama como aceptación social, cuando esto lo llevamos al ámbito laboral, diremos a ser valorado reconocido.

Autorrealización.

Según Maslow (1943) afirmó que la autorrealización, es la búsqueda que persigue el individuo para su progreso y desarrollo personal, son aquellas que nacen de las necesidades de auto superación, que tienden a ser constantes, para poder desarrollarse a plenitud en su vida personal, y dice el autor que sólo ocupará el primer lugar de la atención cuando las otras necesidades se cubran.

Maldonado, Navarro y Radillo (2006), son aquellos autores que conceptualizan a la motivación como una causa del comportamiento humano y de un organismo también y que se va dar en base a una secuencia de necesidades que nace de la supervivencia hasta llegar a un proceso de auto conocimiento, hasta el punto de llegar a un aprovechamiento en sí y para sí, buscando realizar el máximo de su potencial.

Aspiraciones.

Velasco (2006) consideró que la motivación laboral se da por todo el esfuerzo que rinde una persona para poder logra una meta u objetivo, afirma que es importante medir ello, porque dependiendo de ello se observara si una persona tiene los mismos factores motivacionales, pueden existir diferentes variables que dificulten el alcanzar sus objetivos, es sabido que las personas trabajan por diferentes razones, cada uno tienen sus propios motivos, para satisfacer sus necesidades económicas, estatus, egos, seguridad, adquirir experiencia, entre

otros, por ello Velasco, afirma que se debe conocer a los empleados sus aspiraciones individuales que es lo que los motiva, para procurar satisfacerlos ya que ello conllevaría a que la persona se desarrolle mejor, a fin de satisfacer su propia necesidad de recompensa, respeto, aprobación, sentimiento de utilidad, por lo que el autor, afirma que la motivación no sólo es económica, pues de lo contrario solo bastaría subir las remuneraciones, existen otros factores que ayudan que su rendimiento sea importante ante los ojos de los demás, pero por sobre todo, ante sus propios ojos.

En base a ello se puede colegir que las aspiraciones de las personas son tan diversas y diferentes y que se debe tomar en cuenta para obtener un adecuado resultado de la motivación de los trabajadores.

Dimensión 2: La motivación extrínseca.

La motivación extrínseca, conforme lo descrito anteriormente por Bruce y Pepitone, vienen a ser todos los motivos que impulsan a la persona a realizar la acción son ajenos a la propia acción, es decir, están determinados por esas recompensas externas. Con lo que el fin es conseguir esos intereses o recompensas, y no la propia acción en sí.

Clima laboral.

Kelly (2008), indicó que la capacidad de poder motivar a un grupo humano, tiene mucha importancia y reviste de una gran capacidad técnica y analítica, algunos consideran que ese liderazgo, determinara el éxito de una organización, pues lo que siempre se va buscar es lograr resultados, por lo que no se puede dejar de lado el elemento humano así como su salud mental, emocional, esto reviste de importancia en la actualidad cuando hoy en día se está observando que el poder equilibrado dentro de una organización cambia a favor de la organización con trabajadores más eficientes y calificados, se señala que para motivar es necesario y primordial prestar la debida atención a las relaciones humanas, conforme lo demuestran muchas investigaciones psicológicas en la cual se señala que las decisiones se toman por el nivel emocional, sin interesar que estos se respalden en argumentos razonables, por ello se establece que si bien es cierto al trabajar en forma corporativa no es

fácil, se deberá establecer reglas interpersonales, que procuren un trabajo en conjunto que procure el desarrollo profesional, estimulando las capacidades en un ambiente que sea placentero y estimulante procurando que se cumpla con todos los objetivos en forma colectiva.

Por ello se puede establecer que cada uno de nosotros influye en el estado de ánimo de los demás. Esta es una situación natural que es observable, y quizá muchos han experimentado como influir en el estado emocional de otra persona, para bien o para mal, es algo que se hace de forma consciente o inconsciente, lo hacemos constantemente, 'contagiándonos' nuestras emociones como si fueran el más poderoso virus social, en una relación de trabajo este se verá reflejado en un adecuado clima laboral.

Incentivos Salariales.

Chiavenato (2006) hizo referencia a la motivación que explica el comportamiento del individuo en la administración y lo llama el homo economicus, e indica que el comportamiento del individuo es motivado de forma exclusiva por la búsqueda de dinero y que se van ver reflejados en las recompensas salariales, materiales que se den en su trabajo, por lo que el enfoque clásico de la ciencia de la administración se fundamenta en ello.

Chiavenato (2006) señaló que no siempre se alcanza con plenitud el hecho de satisfacer una necesidad, debido a que puede existir ciertas obstáculos o barreras que hagan más difícil o imposibiliten su realización, cuando esto se da surge en el individuo la frustración y esto va ocasionar que comience a cargarse perdiendo su estado de equilibrio, y esto se puede solucionar con la compensación, que para Chiavenato en el ciclo motivacional es la tercera solución, se va dar cuando se busca satisfacer una necesidad, que puede darse mediante una necesidad complementaria o sustituta, por lo que esto aplacara de cierto grado la sensación de frustración, si es que esto no se pudiera dar podría ocasionar otros comportamiento consecuencia de la frustración.

Paniagua (2005) parafraseó a Elton Mayo, en su investigación de Hawthorne, donde demuestra que la recompensa salarial no es el único factor decisivo para la satisfacción del trabajador en tal situación se propuso una nueva teoría de la motivación, opuesta a la del homo economicus, la persona es motivado no solo por estímulos que devienen de la economía o remunerativos, sino también por recompensas sociales y simbólicas.

Entonces en la presente investigación no descartamos al incentivo salarial como un factor preponderante, pero colocamos a otros factores que coadyuvan a la motivación del trabajador.

Políticas de Ascenso.

Ramírez, Abreu y Badii (2008) indicaron que debido a la época contemporánea y una sociedad con cambios sociales, culturales y económicos acelerados han impactado todas las esferas de la vida de las personas ocasionando cambios en el desarrollo de su vida, así como en el vínculo que estos tienen con las organizaciones, por lo que la motivación y su aplicación de forma metódica, cada vez adquiere más importancia, pues ayudan a superar ciertas deficiencias propias del crecimiento y la industrialización, frente al comportamiento del hombre frente a su trabajo, esos aportes tanto teóricos como prácticos obtenidos de diversos estudios han tenido como resultado que es medular e imprescindible el diseño de la organización laboral, la administración, los sistemas de promoción a puestos o ascensos, procurando desarrollar y mantener una motivación laboral adecuada, por lo que tiene una relevancia fundamental, el hecho de guiar y reconocer a los trabajadores con desempeños sobresalientes, ya que son esas personas las que realizan las funciones de la organización y el éxito, los logros y objetivos se medirán en razón de que el personal que labore se encuentre debidamente motivado en base a los objetivos no solo personales sino también organizacionales.

Capacitaciones.

Espada (2006) consideró que la motivación es un factor básico para la persona, y para todo profesional, por lo que estar motivado significa desempeñar sus

funciones cotidianas sin apatía, sin un esfuerzo adicional aunque algunas actividades pueden ser más difíciles y representar una carga, pero habrán otros que pueden ser un estímulo, esos trabajos gratificantes muchas veces representan un cambio que les puede ayudar a sentirse motivado, muchas personas consideran como un refugio al trabajo, ya que se sienten realizados, su autoestima sube al sentirse útiles profesionalmente y eso conlleva a que los sean socialmente también, por ello Espada, afirma que la motivación no sólo depende de uno mismo, sino también del entorno social y cuando lo asociamos al trabajo, pues son los jefes o superiores quien se encargaran de estimular a sus subordinados, pero él considera que la motivación es de ambas vías, quiere decir que también los subordinados pueden estimular a sus superiores, no es de una sola dirección, la motivación es interactiva para no carga a una sola parte la responsabilidad de motivar a los demás, así se procura evitar un desgaste energético, debido a que se comparte lo que das y recibes se aminora la obligación para las partes en forma mutua.

En razón de lo antes señalado diríamos que si el empleador capacita y perfecciona a su trabajadores, también se sentirá motivado cuando observe los resultados de dicha capacitación, pues se verán cambios en el desempeño del puesto que ocupe, en cuanto al trabajador de la misma manera, pues al capacitarse será algo que lo ayude a mejorar profesionalmente y eso es un beneficio individual profesionalmente hablando, por lo que debe verlo como un plus, a su vez eso se verá reflejado en su pericia profesional, por ende en el desempeño de sus funciones en la institución, por lo que ambas partes se motivaran recíprocamente.

El desempeño laboral

En la presente sección, procederemos a analizar el estado de arte de los conceptos relacionados con la variable de desempeño laboral, aunque no existe un consenso entre las diferentes teorías sobre la denominación del termino desempeño, ya que se dice que es una valoración de cargo, de méritos, evaluación, actuación, eficiencia entre otros, de acuerdo al contexto,

situación u objetivos que se esté tomando en cuenta, por lo tanto es un resultado de medición que varía conforme los objetivos.

La teoría que se usara como referente Teórico para nuestro trabajo es la expuesta por Mc Gregor (1994), en su teoría X y Y, que está basada en supuestos de conducta humana: “El ser humano ordinario siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y lo evitara siempre que pueda”, esta postura tiene sus base en la génesis de la creación del hombre Adam y Eva, por lo que considera que el hombre tiende a rehuir al trabajo, dado que las personas se sienten forzadas, supervisadas, dirigidas y amenazadas con la finalidad de que realicen sus labores de forma adecuada, ha estos supuesto el las llamo Teoría X, algunos la llamaron también teoría de la racionalización burocrática y mecanicista. Pero en contra parte a la teoría X, surge la teoría Y, como consecuencia de los cambios, nuevas visiones y políticas modernas que se han dado desde que se empezó a estudiar el desempeño laboral de la clase trabajadora, creando una nueva doctrina que está relacionada a la gerencia de los recursos humanos, donde el desempeño laboral se relaciona con el compromiso y compensación otorgada, dejando de lado la fuerza o amenaza.

Se pueden destacar los siguientes conceptos:

Chiavenato (2000), señaló que el desempeño laboral es desarrollar al máximo el potencial del empleado, y procurar así alcanzar la mayor productividad y eficiencia en el desarrollo de sus funciones.

Chiavenato (2000), consideró que las recompensas dependen del esfuerzo, ello ser una factor determinante del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a realizar. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará. De este modo, el desempeño del cargo está en función de todas las variables que lo condicionan con fuerza.

Por ello, nos atrevemos a señalar en que el desempeño está más relacionado con el interés que se le pone a las cosas, no es la habilidad ni capacidad en general sino el compromiso para la función encargada, que va influir en el comportamiento que desarrolle en el cargo.

Bohórquez (2004) consideró al desempeño laboral como un conjunto de acciones que va en busca de un objetivo o meta que la institución pretende, por lo que las actividades que realice serán tangibles, verificables y medibles para determinar si se cumple con el objetivo.

Druker (2002) señaló que es de suma importancia ampliar las definiciones de los términos de desempeño laboral, formulando nuevas herramientas innovadoras de medición y para ello será necesario definir desempeño en términos no financieros.

Según Chiavenato (2000), el problema de la evaluación del desempeño de grupos de personas en las organizaciones condujo a encontrar soluciones que se transformaron en métodos de evaluación bastante populares, denominados métodos tradicionales de evaluación del desempeño, los cuales varían de una organización a otra porque cada una tiende a construir su propio sistema para evaluar el desempeño de las personas, tenemos por ejemplo, el método de la escala gráfica, el método de la elección forzada, método de investigación de campo, método de incidentes críticos, método de comparación por pares y el método de frases descriptivas (p.366).

Figura 4. Evaluación del desempeño



Nota: (Chiavenato, 2000)

Para realizar una adecuada evaluación del desempeño de los servidores públicos o institución se tienen que tener en cuenta los objetivos procurando establecer claramente los logros trazados para impulsar a esa meta a los trabajadores.

Hellriegel, Jackson y Slocum (2005), afirmaron que por más de 50 años se han realizado muchas investigaciones que procuran mejorar los instrumentos de evaluación del desempeño laboral, se puede concluir que es difícil poder evaluar con precisión, pero establece que si hay criterios que pueden ayudar a medir con mejor precisión como las siguientes: (a) un instrumento que tenga escalas de estimación, donde se registre juicios del evaluador hacia el evaluado; (b) instrumento auxiliares de memoria, que registran los comportamientos o resultados de la evaluación; (c) indicar la capacitación del evaluador para mejorar las habilidades de observación; (d) un sistema de recompensas para aquellos evaluadores mejoren sus habilidades de observación (e) y en la actualidad se sugiere múltiples estimadores donde se recomienda una evaluación de 360°.

A pesar de la importancia de la evaluación de desempeño en las organizaciones, no siempre se ha tomado con el peso y relevancia que

requiere, ya que la mayoría considera que es el proceso para evaluar el desempeño laboral se restringió al simple juicio unilateral del jefe respecto al trabajo de su empleado, pero a medida que los estudios han ido implementado instrumentos de medición, han surgido nuevos modelos de evaluación.

Vamos a señalar algunos conceptos que buscan establecer la relevancia del desempeño laboral.

Harris (1986) señala que, (...) los procedimientos de evaluación se establecen a partir de los objetivos y metas predeterminados por la empresa con el objeto de determinar las contribuciones que se esperan de cada trabajador a nivel individual. Las metas más importantes se convierten en medidas normales de desempeño para el trabajador individual. El desempeño real del trabajador se compara con las medidas normales requeridas en forma regular o a intervalos establecidos, para determinar si las acciones del trabajador contribuyen satisfactoriamente al logro de los objetivos totales (p. 276).

Para Robbins (1995), (...) una de las metas principales de la evaluación del desempeño es determinar con precisión la contribución del desempeño individual como base para tomar decisiones de asignación de recompensas. Si el proceso de evaluación del desempeño insiste en los criterios equivocados o mide imprecisamente el desempeño real en el puesto, se sobre compensará a los empleados (p. 666).

Werther y Davis (1995) señalan que la evaluación de desempeño "constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna" (p. 231).

Además, según Gil, Ruiz y Ruiz (1997), la evaluación del desempeño (...) supone una herramienta al servicio de la persona, con una concepción más responsable de su trabajo y de la empresa, para la optimización de recursos. Es también una técnica para apreciar sistemáticamente, dentro de la mayor

objetividad posible, la actuación de una persona durante un determinado tiempo, en relación con su trabajo actual y sus características personales, así como su contribución a objetivos previstos (pp.129 - 130).

Por su parte, para Chiavenato (1999), (...) la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. La evaluación de los individuos que desempeñan roles dentro de una organización puede llevarse a cabo utilizando varios enfoques, que reciben denominaciones como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia personal, etc. (p. 357).

Para Sastre y Aguilar (2003), "la evaluación del desempeño es aquel proceso sistemático y estructurado, de seguimiento de la labor profesional del empleado, para valorar su actuación y los resultados logrados en el desempeño de su cargo" (p. 321).

Finalmente, en 2008 Sánchez y Bustamante señalan que (...) las organizaciones necesitan conocer cómo están desempeñando sus labores los empleados, a fin de identificar quiénes efectivamente agregan valor y cuáles no, para esto se lleva a cabo la evaluación del desempeño, en donde es posible asignar calificaciones a los empleados, para que de esta forma se pueda discriminar entre empleados efectivos e inefectivos (p.104).

Conforme a lo antes descrito, se puede colegir que no hay una definición sobre el tema, pero si un consenso mayoritario en la cual se establece que es un concepto técnico del desempeño, la cual se focaliza principalmente en la forma de medir el aporte de cada trabajador al logro de objetivos de la institución. Eso ya es algo acordado, pero el gran debate es establecer cuál sería la forma de evaluar el desempeño de forma adecuada y efectiva, y una vez obtenido los resultados cual serán los efectos que pueden y van a existir

necesariamente en el sistema de evaluación, producto de la internalización que la organización debe hacer, de manera obligatoria, a circunstancias y hechos concretos que producen cambios que se están desarrollando en el entorno.

Motivo por el cual en la presente investigación se han propuesto algunos indicadores que están relacionados con el desempeño laboral, pero que generan una nueva herramienta de medición de dicha variable.

Dimensión 1: Adquisición de capacidades.

La adquisición de capacidades, recoge una serie de competencias que tienen que tener a su vez cualidades requeridas poder determinar si se cumple con dicha capacidad.

Según Levy Leboyer, (2000) se podría definirse las competencias como: "comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, y que las hace más eficaces en una determinada situación". (p. 89).

De ello se puede inferir entonces que vendrán a ser todos los conocimientos, habilidades, intereses y actitudes que una persona pone en acción y se van a diferencia de otras personas. Estas competencias se podrán observar en una situación cotidiana laboral, cuando se presenten como aptitudes positivas que caractericen al personal, pero que serán relativos, nunca absolutos pues siempre existirán las comparaciones frente a otros y sobre todo cuando se desempeñes o apliquen ciertas tareas.

Perfil del cargo.

Cuando hablamos de perfil del cargo al que se postula o se desempeña, tiene que ver con factores asociados directamente a la personalidad. Sin embargo, también influenciara mucho el marco institucional donde desempeñemos el cargo, pues será muy subjetivo porque se tendrá ver que es lo que quiere la institución, ello conllevara a estandarizar conductas que serán arraigas por el marco institucional donde se labore, manifestándose como normas concretas

de procedimiento y metodologías organizacionales, que serán procedimiento específicos que primaran muchas veces sobre la personalidad

Es por ello, que es importante evidenciar el comportamiento del individuo, que muchas veces es modificado por el cargo que ocupa, ocasionando muchas veces que no se explote su potencial según los rasgos de su personalidad”, explica el Dr. Ricardo Flores, investigador de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA).

Afirmó también que una persona presenta un perfil de competencias alto cuando demuestra las cualidades requeridas para cumplir con determinadas tareas. Pero no debemos olvidar que la persona es un ser que tiene la capacidad de adquirir nuevas competencias, por ello hablaremos de las capacitaciones así como la experiencia que influyen al momento de adquirir estas capacidades durante toda su vida, siempre en cuanto se den los estímulos apropiados y exista acceso a los recursos necesarios para lograrlo.

Por lo que cada organización requiere concientizarse en lo que requiere delimitar para cada tipo de puesto laboral con perfiles específicos y que cada puesto de trabajo existente en la institución cumpla con estas características propias, que deben ser ocupados por profesionales que posean un determinado perfil de competencias, esto es medular para su buena marcha de la institución.

Conocimiento del puesto.

Bruce y Pepitone (2002) considera que existe ocho pasos para llegar a un mejor desempeño laboral, mencionaremos el segundo que es el pertinente para este indicador, indican que se debe establecer claramente los estándares o especificar las metas que van a desarrollar pues este representará un indicador del desempeño sobresaliente, se debe tener trabajadores con conocimiento del puesto que les permita imponer parámetros para medir su propio desempeño, indica que ello es importante por tres razones: (1) podrán

hablar de forma más clara sobre los obstáculos que identifican a fin de que no limite sus esfuerzos y poder proponer las mejoras (2) deberán tener un conocimiento adecuado de los objetivos y metas trazados así como las razones de su importancia en la marcha de la institución (3) conocer y aceptar los objetivos a fin de internalizarlos para procurar hacer todo lo posible en cumplirlos.

Pericia.

Según la rae, la pericia es la habilidad, sabiduría y experiencia en una materia determinada, procede del termino latin "*perit̃a*" identificadas: la palabra *periens*, que puede traducirse como "probado", y el sufijo *-ia*, que es indicativo de cualidad

Conforme lo indicado, diremos que se puede decir que una persona cuenta con pericia cuando, cuando es especialista en un determinado tema y por dicha cualidad suele ser muy consultado, debido a su conocimiento, capacidad, cualidad, habilidad y desempeño sobre determinado tema.

Experiencia.

La Experiencia, según la rae, deviene del latín, *experient̃a*, derivado de *experiri*, «comprobar» es una forma de obtener conocimiento o habilidad basada más que todo en la observación y práctica con la participación o vivencia de un hecho que es reiterativo, es un tipo de conocimiento que se elabora colectivamente. Es aquella persona que tiene conocimientos más avanzados.

Se establece que cada profesional tiene una experiencia propia sobre su oficio, pero esta experiencia no viene de la nada, se tiene que adquirir, algunos afirman que la mejor etapa de adquirirla es durante la juventud, mientras que otros consideran que la mejor es aquella que se adquiere con el transcurso de los años.

Cada oficio tiene una edad económicamente más productiva para sus empleadores, es por ello que no se puede afirmar que la juventud asegure un puesto de trabajo. La experiencia pesa sobre la edad en el mercado laboral muchas veces, los requisitos laborales dependenderán de la institución y el

trabajo que vayan a desempeñar, algunos puestos tendrán que ser cubiertos por personas con mucha experiencia y otros quizá no lo requiera.

Para conseguir la experiencia se puede hacer con algunas especializaciones y muchos años de estudio que generen la experiencia, pero también de forma empírica con los diferentes cargos o empleos que ocupe en el transcurso de muchos años, le brindara una trayectoria que le otorgara una determinada experiencia.

Dimensión 2: Adquisición de valores éticos.

Según Olmeda (2007), La ética fue el centro de especulación filosófica en la cultura griega y romana. El cristianismo sustentó en Dios los principios éticos. A partir del renacimiento se formularon diversas teorías como las de Maquiavelo, Hobbes y Spinoza. Kant fundamentó la ética en el imperativo categórico. Hegel identificó la moral como política. En el siglo XX se han analizado el lenguaje y los valores morales y se estudia la conducta desde una óptica existencial (p.23).

Debemos considerar que para el desarrollo de la presente dimensión el concepto de valores éticos se da en base a la concepción de la ética profesional, por ello podríamos afirmar que si bien existen profesionales que saben cuáles son los principios que rigen su conducta laboral, siempre estará presente el discernimiento del trabajador, entre lo que es correcto o incorrecto, y que van provenir de su valoraciones personales y estas repercutirán en su desenvolvimiento laboral.

Singer (1995) dice que “la importancia de la ética en la vida diaria resulta indudable, siendo actuar moralmente algo que se presupone, pues los principios éticos de una persona son los que esta persona toma como esencialmente importantes para sí” (p. 78)

Por lo que podemos señalar que la adquisición de valores éticos dentro del desarrollo de nuestro desempeño laboral, está íntimamente relacionada con los compromisos que asumimos, va más allá de lo que sabemos hacer, es la voluntad o la decisión de hacerlo bien o mal, si optamos por lo segundo, podrá ser calificado como falta de valores éticos.

Compromiso.

Jiménez y Bueno Blando (2003) consideran que para que un trabajador se comprometa con su trabajo y se dé la realización del mismo, no solo basta que este satisfecho con su trabajo, sino lo más relevante es que se encuentre comprometido con su labor, afirma que existen trabajadores que no reciben ningún beneficio o gratificación por su trabajo, pero se sienten motivados de hacerlos por ese valor ético que se llama compromiso, por tanto afirman que pueden existir muchos factores que motiven a un trabajador, pero el motivador más aliciente es que tengan el trabajo de su vida y sientan ese real compromiso.

Responsabilidad.

Bruce y Pepitone (2002) consideran que existe paso para lograr un mejor desempeño laboral, a continuación mencionaremos el tercero que es el apropiado para señalar la importancia de este indicador. Ellos hablan sobre el hecho de definir el alcance de la responsabilidad de los trabajadores, para ello se deberá establecer claramente quienes son los responsables para determinadas actividades, por lo que es importante asegurarse que cada trabajador conozca su papel en relación a los demás, y así poder delimitar las responsabilidades, esto evitara la confusión y además se tendrá en claro que se tiene que hacer para poder ayudar en forma individual a sus compañeros en el logro de sus objetivos, al ya haber delimitado las responsabilidades, los autores afirman que se debe ampliar el alcance de esa responsabilidad, en razón de eso hará que surja como una necesidad también y poder utilizarla como un mecanismo de reconocimiento por la toma de iniciativa, mejoras y destacar en el trabajo en busca de soluciones en pos del objetivo de la institución, permitirá que haya mayor identificación con la institución afirman.

Pro actividad.

Hellriegel, Jackson y Slocum (2006) consideran que las herramientas de evaluación del desempeño, son básicos para poder medir y establecer el nivel de productividad del trabajador, dicha herramienta evidenciara los niveles altos o bajos del desempeño, dando a conocerlos se podrá observar las mejoras en el futuro, siempre en cuando los trabajadores busquen la mejora para poder llegar a la pro actividad por sí mismos, luego de ser retroalimentados.

Pontifes (2002) considera que la evaluación del desempeño es un mecanismo que permite dar un seguimiento al trabajo realizado dentro de las instituciones, debido a que permite medir la solidez y productividad de la institución, pues dependiendo de él, se dará un adecuado bienestar social y económico de la misma.

Colaboración.

Según la rae, la colaboración es una acción o efecto de colaborar, que implica realizar un hecho de forma conjunta con otras personas.

La Colaboración es todo aquel proceso donde se involucra el trabajo con varias personas, pero de forma conjunta, a fin de conseguir un resultado que en forma individual no se podría conseguir o sería más difícil quien por sí mismo no podría.

La naturaleza del hombre es que es un ser social (politicón), por ello se puede decir que la colaboración en todo aspecto es un elemento intrínseco del hombre y se puede aplicar en diferentes contextos sociales, por lo que en las relaciones laborales son importantes para lograr los objetivos de la institución.

Motivación y Desempeño

Cuando relacionamos ambas variables, en el presente trabajo, no pretendimos desarrollar todo el estado de arte del tema, sino demostrar y aplicar un instrumento que permita medir la relación directa entre ambas variables, ya

estudiada en otras investigaciones, procurando diagnosticar su proporcionalidad y en base a ellos realizar las recomendaciones del caso.

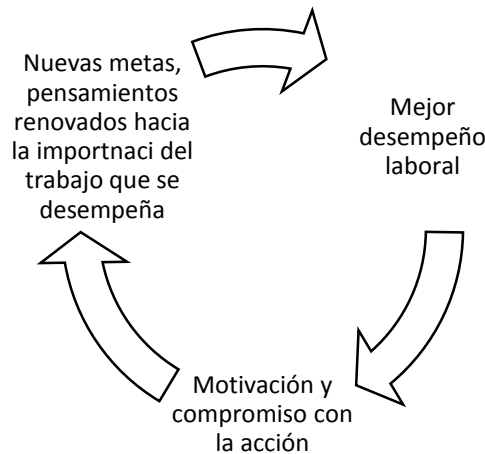
D'Anetto y Salom (1992), en el estudio de la motivación que realizó sobre la motivación al logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés, pudo concluir lo siguiente: Que cuando el trabajo es concebido como algo bueno porque me permite alcanzar metas o desarrollarse, lo consideramos como algo positivo, pues se va experimentar cosas agradables placenteras que harán que se disfrute de lo que se realiza con agrado. Por lo que contrariamente, si lo que se realiza se considera como algo negativo, se considera que es una carga, genera malestar e insatisfacción no permitirá realizar de forma adecuada el desempeño laboral, por lo que lo ideal es realizar el trabajo de forma positiva motivada, pues eso le dará la eficiencia al momento de realizarlo (p.96).

Por lo expuesto anteriormente, se puede colegir que la influencia de ambas variables va a permitir que la institución pueda corregir los aspectos desfavorables que el personal manifieste, mejorando el desempeño laboral del personal de la institución.

Rodríguez Sacoto y Acosta Carranza (2009), señalaron que en una institución donde existe una adecuada motivación, una comunicación clara sobre lo que se espera de cada trabajador, trae como resultado que los trabajadores estén orientados en forma correcta al logro de los objetivos o metas de la institución buscando mejorar y procurando un desempeño sobresaliente, cuando más motivado este el trabajador eso se verá reflejado en los esfuerzos que realiza para conseguir los objetivos, por lo que lo ideal es que tenga mayores motivaciones para realizar un mejor desempeño laboral, además de los de la satisfacción de sus necesidades, metas, bienestar, estabilidad, superación, autorrealización, harán que busque lograr sus objetivos, por lo que a mayor crecimiento las metas también se elevarán, sólo un individuo que no tenga metas no llegará a ningún sitio (figura 5) es por ello que se colige que la satisfacción de las necesidades son estímulos motivadores

que se convierten en el combustible que activa la motivación y es proporcional al desempeño de nuestras actividades laborales.

Figura 5. Motivación y Desempeño Laboral



Nota: (Rodríguez Sacoto y Acosta Carranza, 2009).

1.4 Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral IX – Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la adquisición de capacidades en la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral IX – Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp?

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la adquisición de valores Éticos en la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral IX – Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp?

1.5 Justificación del estudio

Teórica

La presente investigación, pretende obtener resultados de correlación directa, partiendo de la premisa que existe una relación directa entre las variables motivación y desempeño laboral, para poder contribuir con el análisis de los datos recopilados y poder proponer mejoras en la problemática laboral desde la perspectiva del análisis organizacional, el mismo que tiene un componente teórico y a la vez de reunir información que sustentará cualquier modificación o reforma en la entidad.

Práctica

Teniendo en consideración las variables que se pretende diagnosticar, la motivación y desempeño laboral y que estas no han sido incluidas en ningún estudio que se hubiera realizado al personal de la Zona Registral N° IX, de la Oficina de Propiedad Inmueble de Sunarp, se justifica la investigación que se realizó, pues los resultados encontrados servirán para conocer las partes débiles o deficientes con respecto a la motivación de los servidores, más aún si los resultados obtenidos permitirán a la dirección tomar decisiones y generar políticas de mejora dentro de la institución que fomenten una adecuada motivación y por ende maximizar el desempeño de los mismos dentro de la entidad, evidenciando que existe una estrecha relación entre las dos variables y proponer mejoras en los procedimientos mejorando por ende el desempeño laboral.

Los instrumentos empleados para medir las variables van a permitir volver a utilizarlos posteriormente y realizar nuevamente un diagnostico a la misma población con la finalidad de comparar la evolución y determinar en qué porcentaje se ha mejorado o no.

Asimismo, estos instrumentos pueden volver a ser utilizados para medir las mismas variables en otras poblaciones con características similares o con diferentes realidades.

Metodológica

Para efectuar la presente investigación se han utilizado instrumentos de recolección de datos y procesos de análisis de resultados (metodología científica), mediante los cuales se logró identificar y analizar las variables planteadas, ante el problema planteado y a la vez corroborar la hipótesis al evaluar los resultados.

La metodología que se utilizó en la investigación permitirá plantear un instrumento para analizar con sencillez y claridad las variables propuestas.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral IX – Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp.

Hipótesis específicas

La motivación está directamente relacionada con la adquisición de capacidades en la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral IX – Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp.

La motivación está directamente relacionada con la adquisición de valores éticos en la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral IX – Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp.

1.7 Objetivos

Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral IX – Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp.

Objetivos específicos

Establecer la relación que existe entre la motivación y la adquisición de capacidades en la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral IX – Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp.

Establecer la relación que existe entre la motivación y la adquisición de valores en la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral IX – Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp.

II. Marco metodológico

2.1 Tipo de investigación

Enfoque.

El enfoque utilizado en la presente investigación fue el de cuantitativo, conforme lo señalan los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), refieren que este enfoque sirve para responder interrogantes de estudio y probar la hipótesis planteada, empleando una recopilación de datos basándose en una medición numérica para medir el comportamiento poblacional. Para corroborar la fundamentación mencionaremos diferentes posiciones de autores que comparten esta posición.

Aquellos propios de las ciencias naturales y que se extendió a la ciencias sociales Ñaupas, (2014) Afirma; que se caracteriza por utilizar métodos y técnicas cuantitativas y por ende tiene que ver con la medición, el uso de magnitudes, la observación y medición de las unidades de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico (p..97).

Conforme lo antes expresado se puede observar que este método se basa en la recolección de datos y el análisis de los mismos, para poder probar la hipótesis, y para ellos se va validar de los instrumentos de investigación y estadísticos.

En el mismo sentido, Borda señala que este tipo de investigación busca brindar una explicación de los hechos que se estudian en el objeto de la investigación, es decir, dar respuesta al porqué de los fenómenos o causas de los eventos en estudio” (Borda, 2013, p. 42).

Por tales considerandos, se señala que la presente investigación utilizara el enfoque cuantitativo, para permitir un acercamiento a la realidad objetiva, por ello se recolectara datos para probar la hipótesis planteada, y estos serán medidos, analizados con métodos estadísticos para poder establecer patrones de correlación y poder probar teorías. (Hernández, 2014, p. 10)

Tipo

El tipo de investigación, como menciona Marín (2008) se clasifica según el objetivo, el propósito o fin que se persigue, y pueden ser básica o aplicada.

Según esta clasificación la presente investigación es de tipo básica, Salazar (2009) al respecto sostiene:

Debido a que su fin es la generación de conocimiento nuevo, de frontera, que contribuya a enriquecer, a hacer avanzar líneas de investigación y áreas de conocimiento y responda a interrogantes, a las dudas sobre lo ya dicho, porque se reconoce que lo que se ha planteado ya no es suficiente para explicar los fenómenos o porque hay elementos, condiciones y variables que no habían sido considerados. (p. 61)

Debido al propósito del presente trabajo la investigación fue básica e intentó entender el problema y ampliar o adquirir un nuevo conocimiento de la realidad. Para lograr el objetivo de obtener nuevo conocimiento se utilizó una táctica ordenada y metódica.

Nivel.

En cuanto al nivel de investigación, Valderrama, cita a Hernández (2010, p 81) y afirma que los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación tales como ¿aumenta la autoestima del paciente conforme transcurre una psicoterapia orientada a él?, ¿a mayor variedad y autonomía en el trabajo, corresponde una mayor motivación intrínseca respecto de las tareas laborales? Es decir, este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categoría o variables, en un contexto particular. En ocasiones solo se realiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables. (Valderrama, 2013, p. 45)

Se puede señalar que este tipo de investigación buscan relacionar variables que sustenten la hipótesis planteada el grado de relación existen que hay entre el efecto y resultado.

Dadas las condiciones, el nivel de investigación es descriptivo porque “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Morán & Alvarado, 2010, p.8).

La investigación es correlacional, pues este tipo de estudios “tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p.105).

Chávez (2007), definió a la investigación descriptiva correlacional como aquella que esta orientad a recolectar información relacionad con el estado real de las personas, objetos, situaciones o fenómenos, tal cual como se presentaron en el momento de su recolección. Describe lo que se mide sin realizar inferencias ni verificar hipótesis. (p. 135).

Este tipo de investigación permiten medir el grado de profundidad es por ello que será descriptiva correlacional, porque tienen la finalidad de determinar el grado de asociación de variables. Las asociaciones de variables nos dan pista para suponer influencias y relaciones causa – efecto, con ello se tratara de conocer si las variables objeto de estudio, están relacionados. (Hernández, 2014).

Método.

Bernal (2010), El Método hipotético-deductivo “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben conformarse con los hechos”. (p. 60).

Se somete a prueba una de las posibles afirmaciones, lo que indica una de las variables e intenta objetar o mentir tales afirmaciones obteniendo de estas afirmaciones deben validarse con los acontecimientos.

Finalidad.

La investigación tiene una finalidad aplicada o tecnológica es aquella que está orientada a resolver objetivamente los problema de los procesos de producción, distribución, circulación y consumos de bienes y servicios, de cualquier actividad humana, principalmente de tipo industrial, infraestructural, comercial, comunicacional, servicios, etc. (Ñaupas, 2014, p. 93)

Por lo tanto, la presente investigación según su propósito será aplicada por que se caracteriza por aplicar las teorías a una situación determinada los acontecimientos de la realidad que provengan. Lo que se quiere es adquirir conocimiento para poder aplicarlo, edificando y modificando directamente la realidad del momento vivido, investigación común de las ciencias sociales.

Sánchez, (1998) “(...) La investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal. Podemos afirmar que es la investigación que realiza de ordinario el investigador, el investigador social y el investigador en psicología aplicada (...)” (p. 13)

Según lo expresado en este tipo de investigación se lleva la teoría a la práctica para poder a través de los diseños de investigación, determinar en a la teoría los problemas que se presentan y poder realizar recomendaciones para mejorar.

Es también llamada práctica, empírica o dinámica, y se encuentra íntimamente ligad a la investigación básica, ya que depende de sus

descubrimientos y aportes teóricos para poder generar beneficios y bienestar a la sociedad. Se sustenta en la investigación teórica; su finalidad específica es aplicar las teorías existentes a la producción de normas y procedimientos tecnológicos, para controlar situaciones o proceso de la realidad (Valderrama, 2013, p. 39).

Carrasco, (2008), afirmó acerca de esta investigación que se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad. (p. 43).

En este tipo de investigación lo que se busca es investigar la teoría y aplicarlo en la realidad para mejorarla, en esta investigación lo que se busca es la aplicación real y concreta en el problema de la investigación planteada, para poder construir o mejorar.

2.2 Diseño de investigación

Según Hernández (2014), los estudios no experimentales son; “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.” (p. 152). En cuanto al alcance temporal los estudios transversales o transeccionales son aquellos que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar sus incidencias e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”. (p. 154). Finalmente el diseño es transversal de tipo correlacional porque este tipo de diseño “pueden limitarse a establecer solo las relaciones entre las variables, sin precisar la causalidad o pretender analizar las relaciones causales. (p. 157).

Por lo cual se infiere que nuestra investigación es correlacional porque según el autor es este el tipo de diseño de investigación en aquellos que los

pasos a seguir para su desarrollo es la no experimental de corte transversal, debido a que no se manipulara ni se someterá a prueba las variables, buscando a su vez recolectar los datos en un solo momento. Es por ello que no es experimental, "...la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es transversal ya que su propósito es "describir variables y en un mismo momento", conforme lo indica los teóricos antes mencionados.

Sánchez (1998), "(...) Se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados. Es un tipo de investigación relativamente fácil de diseñar y realizar (...)," (p.79).

La presente investigación tiene un diseño no experimental transeccional o transversal, cuya característica es que la unidad de análisis es observada en un solo punto en el tiempo. "Se utilizan en investigaciones con objetivos de tipo exploratorio o descriptivo para el análisis de la interacción de las variables en un tiempo específico" (Ávila, 2006, p.45), coincidiendo con Toro y Parra (2006) quien manifiesta "su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado" (p. 158).

Dónde:

M = Muestra

V1 = Variable: La Motivación

V2 = Variable: El Desempeño Laboral

r = Relación que existe entre ambas variables

Ello significa que dada la muestra que está conformada por los trabajadores de la Oficina Registral de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N° IX –Lima, Sunarp, se aplicaran ambas variables a fin de obtener resultados que serán procesados para poder observar el grado de correlación mediante la estadística descriptiva y diferencial.

2.3 Variables, operacionalización

Variables

Hernández (2014), señaló que una variable es aquella que tiene la propiedad de poder fluctuar y dicha variación es plausible de medirse, observarse y apreciar. Esto se puede aplicar a todo ser vivo, objeto, hechos y fenómenos, los cuales pueden adquirir diversos valores, respecto a las variables de lo investigado, y cuando estas se relacionan, adquirirán valor, pues formarán parte de una hipótesis, que muchas veces se les denomina constructos hipotéticos. (p. 105).

Variable 1: La Motivación

Madrigal (2009) refirió que la motivación, es el ensayo mental preparatorio de una acción para realizar con diligencia, y está relacionada con las palabras motivar, disponer del ánimo del individuo, para que proceda de un determinado modo y motivo, causa o razón que mueve para algo. La palabra motivación deriva del latín motus, lo que mueve, es decir, aquellos factores internos y externos que mueven al individuo para actuar de una determinada manera. (p. 67-68)

Variable 2: El Desempeño laboral

Chiavenato (2000) “se refiere al desempeño laboral como el desarrollo máximo del potencial del trabajador para alcanzar mayor productividad y eficiencia”. (p. 76). También indicó que son las acciones o comportamientos que se observan en los trabajadores, y que son relevantes para poder alcanzar el logro de la organización, y afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante de una organización. (p. 287)

Si bien es cierto Chavienato afirma que el desempeño laboral se logra con el desarrollo máximo del potencial del trabajador, consideramos que se debería establecer cuáles son esos factores de medición para determinar que

se ha explotado el potencial máximo, pues eso como bien se indica por Ayala Villegas, podría ser netamente subjetivo dependiendo que es lo que espera el empleador.

Jiménez (2007), considera que el desempeño laboral viene a ser el rendimiento global de los trabajadores dentro de una institución, y que la mayor parte de trabajadores busca obtener una retroalimentación efectiva sobre el desarrollo de sus actividades, así como también los directivos que necesitan conocer el nivel de eficiencia de sus trabajadores, por lo que es necesario medir de forma individual y colectiva a los trabajadores de una institución, y poder así tomar acciones a mediano o largo plazo, que busquen redefinir el desempeño, así como su mejora continua de los trabajadores en post de la institución.

Operacionalización de las variables

Una variable es aquella que tiene la propiedad de poder medir algo, que se puede asignarle un valor y tiene la susceptibilidad de observarse y medirse pudiendo presentar variación, por lo tanto diremos que una variable es aquella que puede medir un fenómeno con las características o cualidades que queramos medir. Hernández, Fernández y Baptista, (2014),

Nuestras variables son cuantitativas, también conocidas como ordinales, pues buscan asignar un valor numérico a la característica que el investigador querrá medir, en nuestro caso son las siguientes:

V1. La motivación

En la investigación se aplicó una encuesta en base a escalas Likert, que sirve para determinar cuál es el nivel de motivación intrínseca y extrínseca percibe el servidor público, frente a su institución dentro del desarrollo de sus funciones laborales.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable 1: La motivación

<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Escala e índices</i>	<i>Niveles o rangos</i>
1.-La Motivación Intrínseca	1. Superación	1,2, 3 y 4	Escala Likert	Bajo : 32 - 82 Medio: 83 - 125 Alto : 126 - 160
	2. Reconocimiento	5, 6, 7 y 8	Nunca (1)	
	3. Autorrealización	9, 10, 11 y 12,	Casi nunca (2)	
	4. Aspiraciones	13, 14, 15 y 16	Algunas veces (3)	
2.- La Motivación Extrínseca	1. Clima Laboral	17, 18, 19 y 20	Casi siempre (4)	
	2. Incentivos salariales	21, 22, 23 y 24	Siempre (5)	
	3. Políticas de Ascenso.	25, 26, 27 y 28		
	4. Capacitaciones	29, 30, 31 y 32		

Nota: Teoría del marco teórico (2017).

V2. Desempeño laboral

Se aplicó también una encuesta en base de escalas Likert, a fin de poder determinar cuál es el nivel de desempeño laboral que ellos consideran tener frente a la institución donde laboran.

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable 2: El desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices	Niveles o rangos
1.- Adquisición de Capacidades.	1. Perfil del Cargo	1,2, 3 y 4	Escala Likert	Nunca (1)
	2. Conocimiento del Puesto	5, 6, 7 y 8		
	3. Pericia	9, 10, 11 y 12,		
	4. Experiencia	13, 14, 15 y 16		
2.- Adquisición de Valores Éticos.		17, 18, 19 y 20	Casi nunca (2)	Bajo : 32 - 82
		21, 22, 23 y 24	Algunas veces (3)	Medio: 83 - 125
	1. Compromiso	25, 26, 27 y 28		
	2. Responsabilidad	29, 30, 31 y 32	Casi siempre (4)	Alto : 126 - 160
	3. Pro actividad			
	4. Colaboración		Siempre (5)	

Nota: Teoría del marco teórico (2017).

2.4 Población, muestra y muestreo

Población

La población es considerada como el universo o conjunto de los elementos que forma parte del objeto de la investigación, porque tienen características que el investigado ha seleccionado, denominándose como una unidad de medida, en base de la cual se determinara la muestra. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La población en la presente investigación ha sido seleccionada en base a una característica de una determinada área que tiene sobre carga laboral y se observa un estrés, por llegar al resultado de la entidad, que está conformada por el total de los trabajadores de la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral IX – Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP, 2017, precisando que solo se ha tomado en cuenta a los trabajadores de dicha oficina que asciende a 135 trabajadores, que viene a ser la unidad de análisis, para luego proceder a determinar la muestra.

Muestra

La Muestra es una fracción de la población seleccionada, el cálculo del tamaño de la muestra es uno de los aspectos a concretar en la investigación, para poder determinar el grado de credibilidad que concederemos a los resultados obtenidos.

La muestra de la investigación, se ha obtenido en base de un cálculo de ecuación estadística proporcional de las poblaciones, fórmula muy utilizada para calcular la muestra, donde partiremos con el total de la población a investigar, trabajando con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, quedando la muestra conformada por 100 unidades muestrales, habiendo aplicado la formula siguiente:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

Dónde:

N: es el tamaño de la población

k: es el nivel de confianza que asignemos.

e: es el error muestral

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio

q: es la proporción de individuos que no poseen esas características

n: es el tamaño de la muestra que se busca

Tabla 3

Sobre el nivel de confianza.

K	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95,5%	99%

Nota: Elaboración basada en una formula estadística de poblaciones.

Aplicando los conceptos para la presente investigación, se tiene lo siguiente:

Tabla 4

Los parámetros estadísticos para obtener la muestra.

<i>Parámetro Estadístico</i>	<i>Valores</i>
N: La población Investigada	135
k: Nivel de confianza.	1.96
e: Error de Muestreo	5%
p: Proporción de éxito	0.5
q: Proporción de fracaso	0.5
n: Tamaño de muestra	100

Nota: Elaboración basada en una formula estadística de poblaciones.

Muestreo

Los tipos de muestreo son probabilístico y no probabilístico y la elección depende de los objetivos si quieren que sea representativo o no, y la contribución que se pretenda realizar en la investigación.

En nuestra investigación aplicaremos, el muestreo probalístico, aleatorio simple, que se basa en el azar o la suerte, debido a que todos los elementos tendrán la misma probabilidad de ser seleccionados, para conformar la muestra. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Criterios de selección

En la investigación se ha considerado como criterio de selección el aleatorio simple, siendo las causas de inclusión a la población trabajar en la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX – Lima, Sunarp, a la fecha de la investigación.

Los criterios de inclusión, implica comprender a los trabajadores solo del área investigada y los criterios de exclusión, es descartar el ingreso de otra área de Sunarp, por las características que no debe presentar la muestra de estudio para ser seleccionada.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos

Conforme lo que indica Tamayo y Tamayo (2008) “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (p.24).

Motivo por el cual en la presente investigación, se empleó la técnica de recolección de datos, a través de la encuesta. Según Arias (2012), sostuvo que “se entiende por técnica de investigación al procedimiento o forma particular de obtener o recolectar los datos o información” (p. 67)

Gonzales, (2016), afirmó que una encuesta es un procedimiento dentro de los métodos de investigación del investigador que tiene como finalidad recopilar datos por medio de cuestionarios, previamente diseñado a fin de que cumpla con medir el fenómeno que se pretende recoger la información.

Por lo que se debe entender por técnica a l métodos que se utiliza para obtener la información que se pretende medir a través de las variables, en la presente investigación se utilizara una encuesta individualizada, basada en 32 items por cada variable con preguntas impersonales de escala liker.

Instrumentos de recolección de datos

“Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente. En términos cuantitativos, capturo verdaderamente la realidad que deseo capturar” (Gómez, 2006, p.122)

Entendiendo entonces que en nuestra presente investigación se confeccionado un cuestionario, teniendo en cuenta la hipótesis de la investigación, así como las cualidades y características de la población observables en la fundamentación del problema que han permitido al investigador medir la realidad que quiso capturar.

“El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, que es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta”. (Casas, Repullo y Campos, 2003, p.528).

Arias (2012), definió el cuestionario como “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”. (p.74).

En la presente investigación, se optó por una encuesta de escala de Likert, la cual es un conjunto de pregunta presentadas en forma de afirmaciones o juicios, ante esos planteamientos se solicita la respuesta de los participantes. Es decir, el sujeto deberá externar su reacción eligiendo una de las categorías de la escala, para la investigación fueron cinco punto. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 238).

Por lo tanto, lo que tomaremos en cuenta para nuestra investigación, es que se escogió el instrumento de encuestas a escala Likert, presentando en forma de juicios de percepción de 32 ítems, por cada variable a fin de que el encuestado pueda manifestar su respuesta mediante una categoría de opciones, de forma tal que sea lo más transparente y honesto posible, teniendo en cuenta los márgenes de error.

Tabla 5

Ficha técnica del instrumento para medir la variable 1: La Motivación

La Técnica de la Investigación es la encuesta

Nombre del instrumento: Cuestionario para el recojo de datos sobre la motivación

Adaptado por: Janet Marivel Fuentes Morillo

Lugar: Oficina Registral de propiedad Inmueble de la Zona Registral IX – Lima, Sunarp

Año de aplicación: 2017

Objetivo: Determinar el nivel de la variable Motivación en sus dos dimensiones: La motivación intrínseca y la motivación extrínseca.

Tipo de Instrumento: Cuestionario de escala Likert

Muestreo: Probabilístico aleatorio

Aplicación : Directa al personal que labora en la Oficina Registral de propiedad Inmueble de la Zona Registral IX – Lima, Sunarp

Tiempo de administración: 20 minutos

Numero de Ítem: 32 ítems

Normas de aplicación: El servidor público procedió a responder en cada ítem lo que consideró nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Niveles y rangos: Lo que se establecen son; bajo, medio y alto

Observación: El cuestionario es de tipo ordinal.

Nota: Referente teórico (2017).

Para el caso de la segunda variable que es desempeño laboral se empleará como instrumento de recolección de datos el cuestionario ordinal de escala Likert también para poder medir el grado de desempeño de nuestra muestra.

Tabla 6

Ficha técnica del instrumento para medir la variable 2: Desempeño laboral

La Técnica de la Investigación es la encuesta

Nombre del instrumento: Cuestionario para el recojo de datos sobre el desempeño laboral

Adaptado por: Janet Marivel Fuentes Morillo

Lugar: Oficina Registral de propiedad Inmueble de la Zona Registral IX – Lima, Sunarp

Año de aplicación: 2017

Objetivo: Determinar el nivel de la variable del Desempeño Laboral en sus dos dimensiones: adquisición de capacidades y la adquisición de valores éticos.

Tipo de Instrumento: Cuestionario de escala Likert

Muestreo: Probabilístico aleatorio

Aplicación : Directa al personal que labora en la Oficina Registral de propiedad Inmueble de la Zona Registral IX – Lima, Sunarp

Tiempo de administración: 20 minutos

Numero de Ítem: 32 ítems

Normas de aplicación: El servidor público procedió a responder en cada ítem lo que consideró nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Niveles y rangos: Lo que se establecen son; bajo, medio y alto

Observación: El cuestionario es de tipo ordinal.

Nota: Referente teórico (2017).

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Se sostiene que la validez del contenido de la encuesta se obtiene mediante las opiniones de los expertos y que se pueda asegurar que las dimensiones del instrumento sean representativas y midan lo que se pretenda medir. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Según manifiesta Bernal (2006) “un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado” (p.214).

En la presente investigación el instrumentos que se utilizaron para medir las variables de motivación y desempeño laboral, se analizaron y validaron a través del juicio de expertos, para lo cual se consultó a un experto metodólogo y a dos expertos temáticos, con la finalidad de poder confirma los ítems corresponden a las dimensiones y variables que se quiere medir, los mismos que después de algunas correcciones y modificaciones que plantearon, consideraron que cumplían los requisitos en cuanto a pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 7

Validez del instrumento que mide la variable 1. La motivación

Nombre del Experto	Especialidad	Grado	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Dictamen
Karen, Alfaro Mendivez,	Metodóloga	Doctora	√	√	√	Aplicable
José, Carhuajulca Chávez	Temático	Magister	√	√	√	Aplicable
Marcelino, Ríos Zarzosa,	Temático	Magister	√	√	√	Aplicable

Nota: Certificado de validez (2017).

Tabla 8

Validez del instrumento que mide la variable 2. El desempeño laboral

Nombre del Experto	Especialidad	Grado	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Dictamen
Karen, Alfaro Mendivez,	Metodóloga	Doctora	√	√	√	Aplicable
José, Carhuajulca Chávez	Temático	Magister	√	√	√	Aplicable
Marcelino, Ríos Zarzosa,	Temático	Magister	√	√	√	Aplicable

Nota: Certificado de validez (2017).

La Confiabilidad del Instrumento

Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirmó que la “confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados” (p.242).

Para medir la confiabilidad existen diferente métodos estadísticos que dependerá del instrumentos utilizado, en la presente investigación para medir las variables motivación y desempeño laboral se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach, este coeficiente desarrollado por J. L. Cronbach requiere una sola

administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario hacer divisiones a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) "la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales". (p.200)

Prueba piloto

La confiabilidad de los instrumentos se determinó con la aplicación de una prueba piloto en una área que tiene las características similares a la unidad muestral de la población a investigar, a fin de aplicarlos a una unidad similar y no igual, porque lo que pretende es no contaminar a la unidad muestral, con el fin de demostrar que el instrumento a aplicar es confiable. Se ha recabado la muestra de quince (15) servidores públicos de la Oficina de Propiedad Vehicular, también servidores de los Registros Públicos de la Zona IX-Lima, pero que pertenecen a la institución, Sunarp.

El procedimiento que se realizó para determinar la confiabilidad de instrumentos que pretendemos aplicar a nuestra investigación se dio con los siguientes pasos:

1. Seleccionar una muestra diferente, pero con características similares a la muestra de estudio. (Se recomienda que dicha muestra sea 10% al 15%).
2. Aplicación del instrumento validado
3. Recojo y tabulación de datos en Excel
4. Determinar la confiabilidad con el Alfa de Cronbach.

La fórmula estadística del Alfa de Cronbach es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Dónde:

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

K : El número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems

S_t^2 : Varianza total de la suma de los ítems

Esta prueba piloto, que se aplicó a fin de medir las mismas variables de motivación y desempeño laboral, habiéndose sometido los resultados a un proceso de análisis estadístico ya mencionado, se determinó la confiabilidad de los instrumentos con los valores que se indica en la tabla 9:

Tabla 9

Confiabilidad Alfa de Cronbach

Instrumento	Número de ítems	Alfa de Cronbach	Nivel
La Motivación	32	0.766	Alta
El Desempeño laboral	32	0.761	Alta

Nota: Análisis Estadístico SPSS

Interpretación:

El siguiente cuadro representa los resultados obtenidos, y aplicados a la prueba piloto de ambas variables para poder determinar la confiabilidad del instrumento. El coeficiente de alfa de Cronbach obtenido para el cuestionario de motivación es, 0.766; lo cual indica que el nivel de confiabilidad es muy buena, y con respecto al cuestionario que representa la variable desempeño laboral, es 0.761, lo que indica que la confiabilidad del instrumento es muy buena.

Tabla 10

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Valores	Nivel
De 0.81 a 1.00	Muy alta.
De 0.61 a 0.80	Alta.
De 0.41 a 0.60	Moderada.
De 0.21 a 0.40	Baja.
De 0.01 a 0.20	Muy baja.

Nota: (Ruiz, 2000) Venezuela CIDECA

Para ambas variables que se observan en la tabla 9, se toman en cuenta los niveles conforme la tabla 10, por lo que se concluye que la confiabilidad de ambos instrumentos se puede considerar como alta.

2.6 Procedimientos de recolección de datos

Con el propósito de reunir la información necesaria para poder probar nuestra hipótesis, procedimos a identificar a la unidad de análisis que está conformada por los empleados públicos de la Oficina de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N° IX – Lima, Sunarp, para lo cual se presentó una solicitud a la institución a fin de autorizar de forma formal la aplicación y recojo de la encuesta, para luego darle el procedimiento siguiente:

- ✓ Organización del trabajo de campo (determinar las características del individuo al cual se le aplicará el instrumento, determinar el tiempo de recojo y procesamiento de datos, determinar cómo se recopilará la información y determinar el medio de tabulación de datos).
- ✓ Recolección de datos a través de la aplicación del instrumento en la muestra de estudio en varias fechas, en las cuales se indicó que el cuestionario son totalmente anónimas a fin de que sean los más sinceros posibles, y el margen de error se reduzca.
- ✓ Los cuestionarios demoran un máximo de 20 minutos, por lo que hubo mucha dificultad para recabarlas por los tiempos de los servidores.

2.7 Métodos de análisis de datos

En nuestra investigación se utilizó el software de procesamiento de datos al programa estadístico SPSS V24; con ellos se determinó también la prueba estadística de paramétrica o no paramétrica, con el coeficiente de correlación de Rho Spearman, para medir la relación entre las variables de tipo cualitativas

Según Cruz, Olivares y Gonzales (2014), “el Rho de Spearman se utiliza cuando se tienen categorías ordenadas, así como cuando se tienen dos variables medidas en al menos una escala ordinal, de manera que los individuos puedan ser colocados en rangos de dos series ordenadas” (p.202).

En el presente caso, las dos variables eran cualitativas a escala ordinal (no paramétrica), por tal razón, el estadístico escogido fue el Rho de Spearman, en dicha prueba, si el nivel de significancia (sig) es menor a 0.05 entonces se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Figura 6. Coeficiente de correlación ordinal de Spearman (r)

$$r = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

La interpretación de los resultados obtenidos se realizó en base a la siguiente formula.

Dónde:

r : Coeficiente de correlación.

D: diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x-y.

N: Número de parejas de datos

Tabla 11
Valores de la correlación Rho de Spearman

Puntuación	Denominación del grado
-1.00	Correlación negativa perfecta (a mayor X menor Y)
-0.9	Correlacion negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlacion negativa media
-0.25	Correlacion negativa debil
-0.1	Correlacion negativa muy debil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.1	Correlacion positiva muy debil
+0.25	Correlacion positiva debil
+0.50	Correlacion positiva media
+0.75	Correlacion positiva considerable
+0.9	Correlacion positiva muy fuerte
+1.00	Correlacion positiva perfecta (A mayor X mayor Y)

Nota: Tomado de Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 305).

En el método de análisis de datos, también se utilizaron gráficos como; figuras y tablas en los que se han representado la estadística y distribución de los datos obtenidos; para la prueba de las hipótesis se ha utilizado la estadística no paramétrica.

Los pasos fueron los siguientes:

1. Organizar los datos recogidos.
2. Tabulación de datos en Excel y luego al SPSS-24
3. Seleccionar los estadísticos apropiados, de acuerdo a los siguientes criterios: (a) Objetivo de la investigación, (b) Diseño de la investigación, (c) Tipo de variable de investigación y (d) Escala de medición.
4. En forma general, los estadísticos a emplear son de dos tipos (a) Estadísticos descriptivos (de tendencia central, dispersión, percentiles y cuartiles) y (b) Estadísticos inferenciales, para contrastar las hipótesis.
5. Obtención de resultados

2.8 Consideraciones éticas

Conforme a la seriedad que se requiere para un proceso de investigación que sea confiable y aporte de forma real y significativa a la problemática planteada, se asevera en la presente investigación, que los datos presentados en la presente investigación es verídica y producto de un arduo esfuerzo por los problemas y percepciones erradas de aplicar una encuesta y que pueda ir en contra de la institución, cuando es todo lo contrario porque lo que se busca es dar propuesta que coadyuven al problema general.

Asimismo se señala que se cumplió con solicitar permiso para aplicar los cuestionarios en la institución correspondiente, aplicándolos de forma anónima sin prejuizgamientos y basándonos básicamente en los datos arrojados de forma objetiva, por tal razón, se descarta cualquier indicio de plagio de cualquier otra investigación en cumplimiento a las normas indicadas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad.

III. Resultados

1.1 Presentación de los resultados descriptivos

Motivación.

Los resultados sobre la percepción de la motivación se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 12
Niveles de percepción de la motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	8	8,0	8,0	8,0
	Medio	26	26,0	26,0	34,0
	Alto	66	66,0	66,0	100,0
Válido	Total	100	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS.

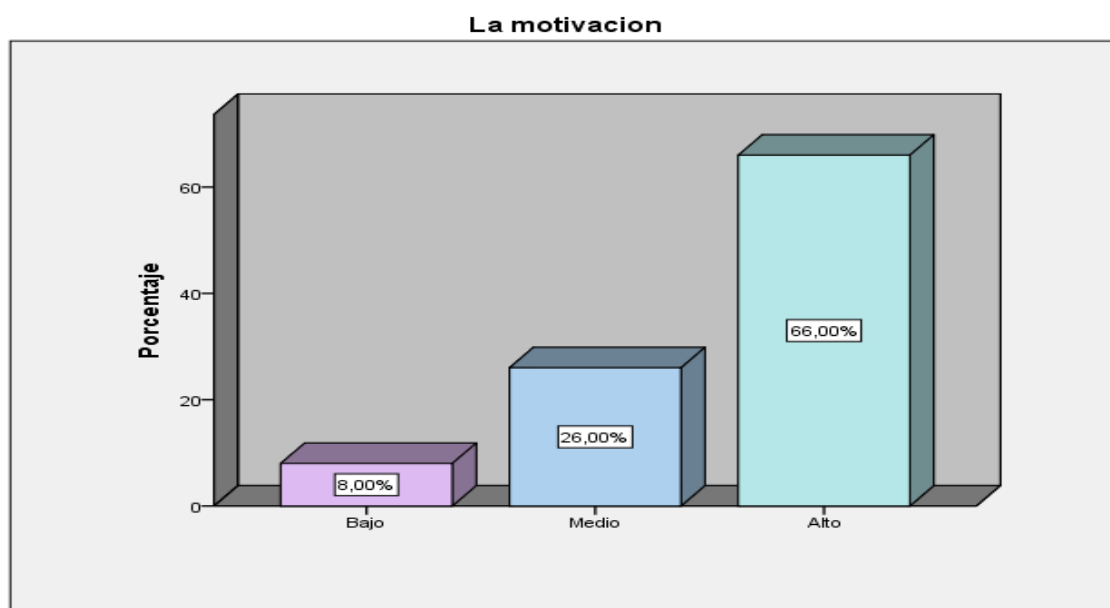


Figura 7. Niveles de la motivación

De los resultados de la tabla 12, expresados en la figura 7, se observa que de las 100 unidades de análisis, el equivalente a 66 (66%) de la muestra percibió que los niveles de motivación es alto, el 26 (26%) percibió como media y el 8 (8%) percibieron que era baja.

Motivación intrínseca

Tabla 13
Niveles de percepción de la Motivación intrínseca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	8	8,0	8,0	8,0
	Medio	28	28,0	28,0	36,0
	Alto	64	64,0	64,0	100,0
Válido	Total	100	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS.

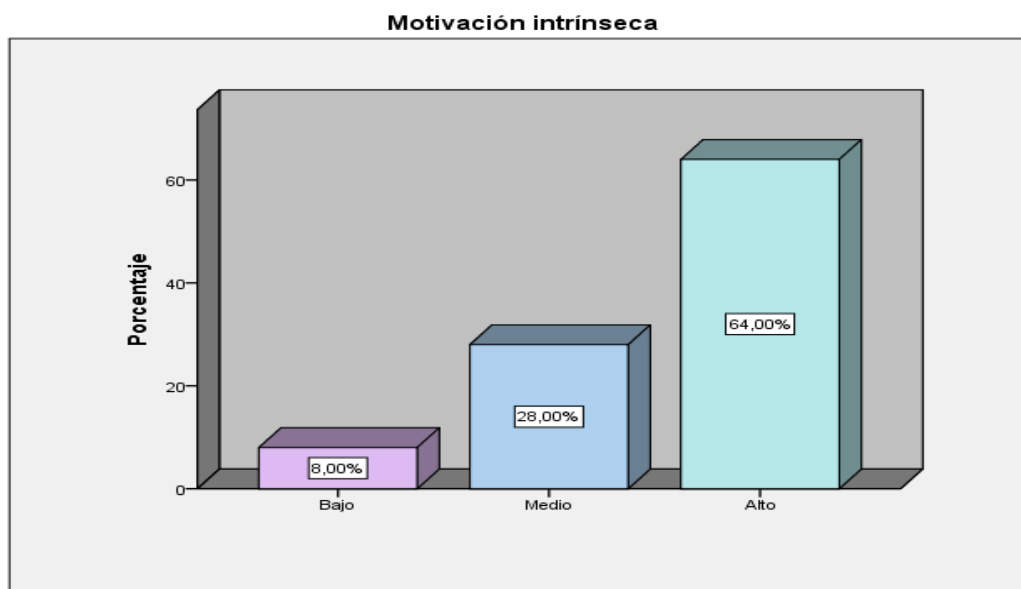


Figura 8. Niveles de la motivación intrínseca

En la tabla 13 y figura 8, se observa que, respecto a la dimensión Motivación intrínseca, el 64,00% señalan un nivel Alto, el 28,00% presenta un nivel Medio y el 8,00% presenta un nivel Bajo.

Motivacion extrinseca

Tabla 14

Niveles de percepción de la Motivación extrínseca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	10	10,0	10,0	10,0
Medio	24	24,0	24,0	34,0
Alto	66	66,0	66,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS.

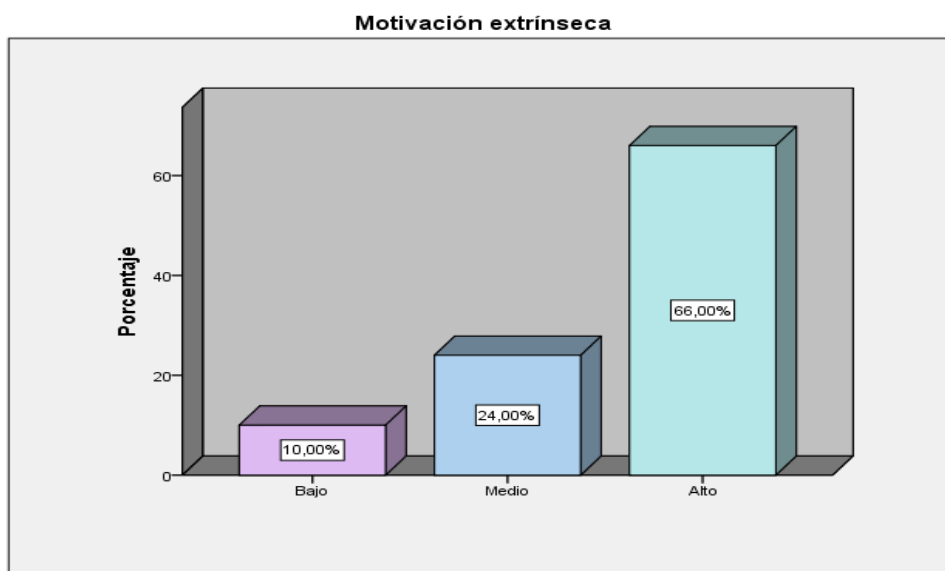


Figura 9. Niveles de la motivación extrínseca

En la tabla 14 y figura 9, se observa que, respecto a la dimensión Motivación extrínseca, el 66,00% señalan un nivel Alto, el 24,00% presenta un nivel Medio y el 10,00% presenta un nivel Bajo.

Desempeño laboral

Tabla 15
Niveles de percepción del desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	16	16,0	16,0	16,0
Medio	14	14,0	14,0	30,0
Alto	70	70,0	70,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS.

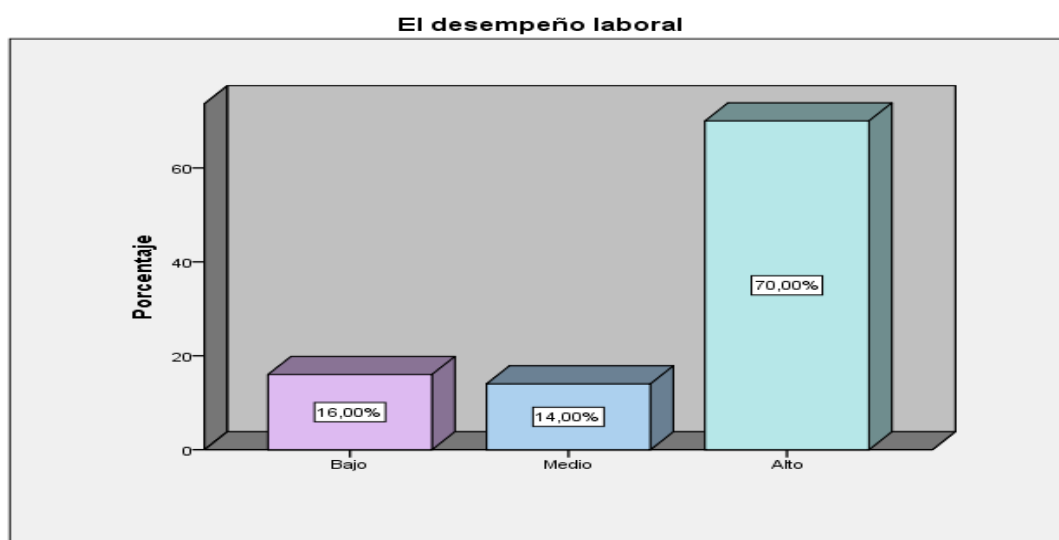


Figura 10. Niveles del desempeño laboral.

Los niveles demarcados para la variable desempeño laboral incluidos en la tabla 15, expresados en la figura 10, se observa que, 70 unidades de análisis, el equivalente al (70%) de la muestra percibió que los niveles con respecto al desempeño laboral es alto, 14 (14%) percibió como media y el 16 (16%) lo considero bajo.

Adquisición de capacidades

Tabla 16

Niveles de percepción de la adquisición de capacidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	16	16,0	16,0	16,0
Medio	18	18,0	18,0	34,0
Alto	66	66,0	66,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS.

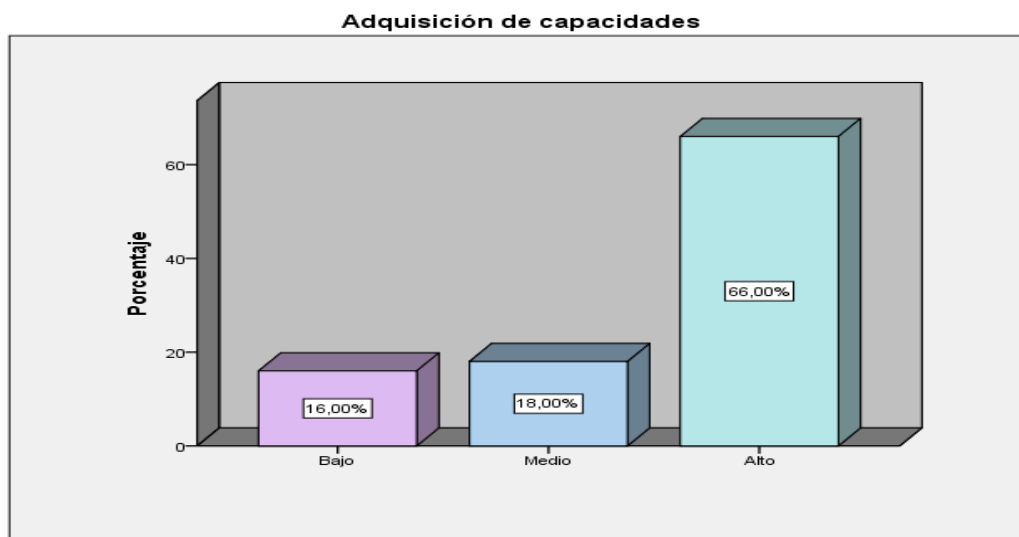


Figura 11. Niveles de adquisición de capacidades

Referente a la dimensión de adquisición de capacidades, los valores consignados en la tabla 16 y representados en la figura 11, se observa que 66 unidades de análisis, el equivalente al (66%) de la muestra percibió que los niveles con respecto a la adquisición de capacidades es alto, 18(18%) percibió como media y el 16 (16%) señaló que era bajo.

Adquisición de valores éticos.

Tabla 17

Niveles de percepción de la Adquisición de valores éticos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	16	16,0	16,0	16,0
Medio	16	16,0	16,0	32,0
Alto	68	68,0	68,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS.

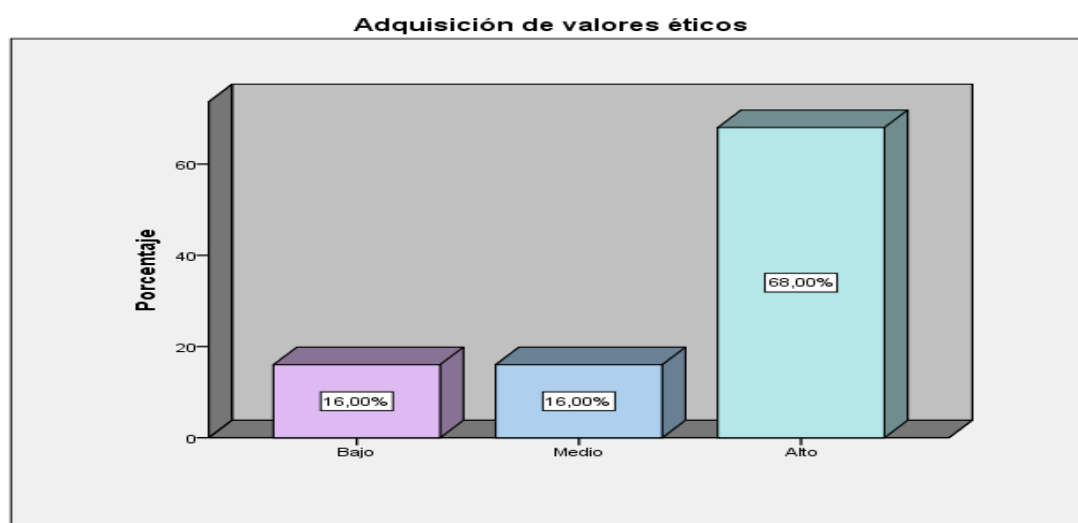


Figura 12. Niveles de Adquisición de valore éticos

Con respecto a la dimensión de adquisición de valores éticos, los valores consignados en la tabla 17 y que son representados en la figura 12, se observa que 68 unidades muestrales, el equivalente al (68%) de la muestra percibió que los niveles con respecto a la adquisición de valores éticos, es alto, 16(16%) percibió como media y el 16 (16%) lo considero como bajo.

3.2 Prueba de normalidad

En la presente investigación no se aplicara la prueba de normalidad en base a al siguiente sustento.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que el coeficiente de correlación de rho de Spearman, es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (para ambas variables), de tal manera que los individuos u objetos de la muestra puedan ordenarse por rangos. Por lo que no en el presente estudio se aplica dicho coeficiente ya que las dos variables tiene el nivel de medición ordinal.

3.3 Análisis inferencial

Hipótesis General

H₀: No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los servidores de la oficina registral de propiedad inmueble de la zona Registral N° IX – Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp, 2017.

H_a: Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los servidores de la oficina registral de propiedad inmueble de la zona Registral N° IX – Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp, 2017

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p \leq 0.05$ se rechaza H₀.

Tabla 18

Grado de correlación entre la motivación y el desempeño laboral

		La motivación	El desempeño laboral
Rho de Spearman	La motivación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,879**
		N	100
	El desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,879**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística:

Debido a que la significancia $p = 0.000 < H_0 = 0.05$, entonces se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa muy alta y directamente proporcional (con signo positivo), entre la motivación y el desempeño laboral.

Consideramos la regla de decisión:

$p < 0.05$, se rechaza H_0 .

$p > 0.05$, no se rechaza H_0 .

Conclusión:

Conforme la tabla 18, se puede apreciar la motivación tiene correlación positiva considerable, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($r = ,879$) y la significancia, ($p=0.000$ menor que 0.01) en relación con el Desempeño laboral; por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación: Existe una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral en los servidores de la oficina de propiedad inmueble de registros públicos.

Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1.

H_0 : La motivación no está directamente relacionada con la adquisición de capacidades en la oficina registral de propiedad inmueble de la zona Registral N° IX – Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp, 2017.

H_1 : La motivación está directamente relacionada con la adquisición de capacidades en la oficina registral de propiedad inmueble de la zona Registral N° IX – Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp, 2017.

Tabla 19

Grado de correlación entre la motivación y adquisición de capacidades

			La motivación	Adquisición de capacidades
Rho de Spearman	La motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,812**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Adquisición de capacidades	Coeficiente de correlación	,812**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística:

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa muy alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre la motivación y la adquisición de capacidades.

Conclusión:

En la tabla 19, se puede apreciar que existe relación positiva considerable, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($r = ,812$) y la significancia ($p=0.000$ menor que 0.01) en relación con la motivación; por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación: Existe una relación directa entre la motivación y la adquisición de capacidades en la oficina de propiedad inmueble de los registros públicos de la Zona Registral IX – Lima.

Hipótesis específica 2.

H_0 : La motivación no está directamente relacionada con la adquisición de valores éticos en la oficina registral de propiedad inmueble de la zona Registral N° IX – Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp, 2017.

H_2 : La motivación está directamente relacionada con la adquisición de valores éticos en la oficina registral de propiedad inmueble de la zona Registral N° IX – Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Sunarp, 2017.

Tabla 20

Grado de correlación entre la motivación y adquisición de valores éticos

		La motivación	Adquisición de valores éticos
Rho de Spearman	La motivación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,844**
		N	,000
			100
	Adquisición de valores éticos	Coeficiente de correlación	,844**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística:

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa muy alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre la motivación y la adquisición de valores éticos.

Conclusión:

En la tabla 20, se puede apreciar que existe relación positiva considerable, según el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($Rho = ,844$) y la significancia ($p=0.000$ menor que 0.01) en relación con el motivación; por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación: Existe una relación directa entre la motivación y la adquisición de valores éticos en la oficina de propiedad inmueble de los registros públicos de la Zona Registral IX – Lima.

IV. Discusión

En la presente investigación se tuvo como objetivo general: establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la oficina registral de propiedad inmueble de la zona registral IX – Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP, 2017. Conforme los resultados se demuestra que guardan una relación directa según el procesamiento de información realizado, aplicando los instrumentos estadísticos; validando que existe una correlación positiva considerable y significativa, además una frecuencia de nivel alto en la percepción de las variables motivación y el desempeño laboral, dado que los resultados mostraron que el nivel de desempeño laboral fue alto en 70% con respecto a la variable motivación 66%; además el coeficiente de correlación resultó en $r=0,879$; siendo menor al valor teórico aceptable y un nivel de significancia $p=0,01$ menor al nivel de significancia teórico de 0,05. Por lo tanto se puede inferir que se ha rechazado la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, ya que existe una relación significativa entre ambas variables, por lo que la variable motivación es un componente que influye y se relaciona con el desempeño laboral, siendo necesaria la aplicación de otros elementos si se requiere incrementar y potenciar la relación de estas.

Contrastando los antecedentes internacionales en lo que se refiere a los resultados de la investigación alcanzado, estos nos indican similitud con el de Sánchez (2011) en su investigación “Motivación como factor determinante en desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Príncipe Lara, Puerto Cabello, Estado Carabobo” quien encontró que las variables motivación y desempeño laboral tienen una correlación significativa de $r=0.80$, como aplicación del estadístico de correlación Spearman, concluyendo que no existen factores motivacionales en el centro hospitalario, por lo que influye en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital Dr. Adolfo Príncipe Lara. Por lo que podemos apreciar que los resultados, confirman la postura de la presente investigación, con la diferencia que es una población de 12 servidores.

En el trabajo de investigación elaborado por Enríquez (2014) titulado “Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en

México” se llegó a demostrar que existe relación lineal positiva y significativa en grado fuerte entre la motivación y el desempeño laboral, con un valor de $r=0.939$, aplicado a una población de 164 trabajadores. En referencia a dicha investigación podremos confirmar coincidencias con los resultados de la presente investigación, aunque se debe señalar que los instrumentos son diferentes aplicando diferentes dimensiones.

Sum (2015) en su trabajo de investigación titulado “Motivación y desempeño laboral realizado al personal administrativo de la empresa de alimentos de Quetzaltenango – México”, quien obtuvo un nivel de significancia aritmética para cada ítem, concluyendo que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo, debemos señalar que la diferencia con la presente investigación es la población que se dan sobre 33 trabajadores y que la entidad en la que se aplica dicho instrumento son entidades privadas, mientras que en nuestro trabajo es una entidad pública, pero que a su vez confirma y valida la hipótesis planteada.

Analizando los antecedentes nacionales, tenemos los resultados presentados por Vásquez (2011) en su trabajo de investigación denominado “Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud del centro quirúrgico – H.R.D.L.M., Chiclayo” que dentro de sus conclusiones señala que existe una relación de grado moderado entre la motivación y el desempeño de las actividades de los trabajadores del hospital, habiendo obtenido un resultado obtenido similar a nuestra investigación con la diferencia que la población es de 42 trabajadores, y se le aplica un instrumento que consta de 50 ítems, pero que ratifica la hipótesis teórica de la presente investigación.

De la misma manera, que Sánchez (2013) en su investigación “el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I”; en dicho trabajo se concluye que el 90% de los estudiantes encuestados señalan que los docentes presentan un buen desempeño laboral que los motiva y el 10% refiere que los docentes nunca presentan un buen desempeño laboral, durante su práctica pedagógica, por lo

cual se afirma que hay una tendencia positiva en su desempeño laboral. Si bien es cierto el presente trabajo busca demostrar el resultado de una sola variable, se coloca como antecedente debido a que se ratifica la postura de la investigación que para tener un buen rendimiento, es necesario realizar una adecuada política motivacional sea un sector público o privado, sea cualquiera el servicio que se brinde, son variables que se relacionan de forma directa.

Finalmente, Reynaga (2015) en su investigación titulada “motivación y desempeño laboral del personal del hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015”. Concluye con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal del hospital, señalando una correlación de Spearman de $r=0.488$, lo que hace indicar una correlación positiva moderada. De todos los antecedentes este es el que más se asemeja a la presente investigación por la metodología y los instrumentos aplicados, por lo que podemos afirmar que hay similitud y ratificamos nuestra hipótesis.

En ese orden de ideas, se puede afirmar que en base a las investigaciones ya antes realizadas que relacionan a las variables de nuestra investigación, hay coincidencia y concordancias con nuestra investigación que el desempeño laboral es influenciado por diferentes variables, en nuestro caso la motivación; en todo caso, la evaluación del desempeño individual o colectivo es de trascendental importancia para detectar las falencias del sistema y proponer mejoras, más cuando hablamos de entidades públicas que están al servicio de la comunidad, no está demás realizar estudios que midan las diferentes instituciones estatales, sobre todo aquello que presente sobre carga y ciertas falencias.

V. Conclusiones

Primera: De Los resultados obtenidos en la contratación de la hipótesis general, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,01 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina por tanto que si existe relación estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre la motivación y el desempeño en la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral IX – Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP, 2017. ($r = 0,879$, $p = 0.000 < 0.05$). Por lo tanto se llegó a probar la hipótesis general que se planteó.

Segunda: Con respecto a la contratación de la hipótesis específica 1, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,01 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre la motivación y la adquisición de capacidades en la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral IX – Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP, 2017. ($r = 0,812$, $p = 0.000 < 0.05$). Por lo que se concluye que se ha probado la hipótesis específica primera que se planteó.

Tercera: Efectuando el mismo análisis, de los resultados obtenidos de la contratación de la hipótesis específica 2, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,01 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre la motivación y adquisición de valores éticos en la oficina registral de propiedad inmueble de la oficina registral de propiedad inmueble de la zona registral IX – Lima de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – SUNARP, 2017. ($r = 0,844$, $p = 0.000 < 0.05$). Por lo que se concluye que se ha probado la hipótesis específica segunda que se planteó.

VI. Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos, se efectúa algunas recomendaciones para poder contribuir con la mejora de la gestión pública, que se verá reflejado en el desempeño de los servidores de SUNARP:

Primera: Conforme los resultados obtenidos, en la cual se evidencia la relación directa existente entre la motivación y el desempeño laboral en la oficina de propiedad inmueble de la zona registral N° IX – Lima, Sunarp, 2017; se recomienda, a los jefes que lideren el área de recursos humanos de dicha entidad, practicar políticas orientadas a plantear un modelo orientado a lograr incentivar los indicadores de motivación, que puedan generar un cambio exitoso a la luz de los resultados presentados en el 2017, pero que pueden ser útiles para poder plantear la mejoras, más aun cuando hablamos de una entidad pública que siempre debe estar predispuesto a los cambios y la modernización.

Segunda: De acuerdo a los resultado obtenidos, se evidencia que la adquisición de capacidades dentro del trabajo, se relaciona con el grado de motivación, por lo que se recomienda destinar un monto del presupuesto de la entidad para la capacitación del personal, que permitan que el trabajador, pueda acceder a cursos que incentiven la eficiencia de su labor, de tal manera que dicha capacitación, tenga un impacto positivo en el servidor, y permita que se involucre no solo con el objetivo de la institución, sino como un logro personal de preparación académica, por ello se sugiere que dichas capacitaciones sean significativas a su carrera y labor.

Tercera: Considerando que ha quedado evidenciado la existencia de una relación directa entre la motivación y la adquisición de valores éticos, se recomienda fomentar consciencia de la necesidad de actuar con valores éticos, por lo que en este cambio se tendrá que realizar mediante programas, talleres de concientización donde los servidores participen en dicho proceso, se sugiere un sistema

de reconocimiento, pudiendo ser premiaciones simbólicas o distintivas, de acuerdo al presupuesto de la entidad, como por ejemplo; al servidor más colaborador, al servidor puntual, al servidor más pro activo, al servidor puntual, entre otras valoraciones que puedan ser reconocidas y ayudaran a poder internalizarlo, adquirirlos, sensibilizando a los servidores públicos, a fin de que sean asequibles a dichos cambios.

Cuarta: En base a la presente investigación y la carga laboral que presenta la institución materia de análisis, se sugiere, adecuar ambientes iluminados, con color, que motiven un adecuado ambiente laboral, y que las relaciones interpersonales sean más cordiales, admitiendo sugerencia que sean tomadas en cuenta, así como fechas en la cual sirvan para confraternizar con el personal, podría ser una fecha de premiación propuesta en la tercera conclusión, que permitirán interactuar y crear un mejor ambiente laboral.

Quinta: Se recomienda, también hacer evaluaciones periódicas internas anónimas, para poder medir el grado de motivación y desempeño laboral, procurando realizar una retroalimentación directa y efectiva con los trabajadores sobre los resultados obtenidos, a fin de proponer mejoras que permitan siempre tener un plan de acción que permita mejorar la motivación y que tendrá que siempre ser replanteado y mejorado constantemente.

Sexta: Como una sugerencia que apunta en forma general a las instituciones públicas se sugiere, efectuar más trabajos de investigación en relación a la variables de motivación y desempeño laboral, que estén involucradas, con el fin de incentivar y concientizar a los servidores públicos, para poder alcanzar el fin último que es dar un adecuado servicio a la población y cambiar la condición de los ciudadanos como producto de la modernización del Estado.

VII. Referencias

- Arias, F. (2012). *Mitos y Errores en la Elaboración de Tesis y Proyectos de Investigación*. (3ª ed.), Caracas, Episteme.
- Arias, L., Heredia E. (2004). *Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño*. México, Editorial Trillas.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ª ed.), México, Pearson Educación.
- Bohórquez, H. (2004). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Pública*. (2ª ed.), Venezuela, Cicag.
- Borda, E. (2013). *El Proceso de Investigación, Visión General de su Desarrollo*. Colombia, Universidad del Norte.
- Bruce A. y Pepitone J. (2002). *Tenga a su Equipo Motivado*. Madrid, Interamericana de España.
- Carrasco S. (2008). *Metodología de la Investigación Científica*. (2ª ed.), Perú. Editorial San Marcos.
- Chávez, N. (2007). *Introducción a la Investigación Educativa*. (3ª ed.), Maracaibo- Venezuela, Editorial La Columna.
- Chiavenato, I. (1999). *Entrenamiento y Desarrollo de Personal. Administración de Recursos Humanos*. Colombia, McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México, McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*, (5ª ed.), Bogotá – Colombia, McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*, (3ª ed.), México, McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano*, México, McGraw Hill.
- Cruz, C., Olivares S. y Gonzales, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico, Grupo Editorial Patria.
- Dänetto, K., y Salom de Bustamante, C. (1992). *Motivación de Logro, Actitud Hacia el Trabajo, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional*. México, Memorias Evento 4.

- Drucker, P. (2002). *El Ejecutivo Eficáz*. Buenos Aires. (8ª ed.), México, Editorial Sudamericana.
- Enríquez, P. (2014). *Motivación y Desempeño Laboral de los Empleados del Instituto de la Visión de México*, de la Universidad de Morelos – México.
- Espada, M. (2006). *Nuestro Motor Emocional: La Motivación*, España, Editorial Díaz de Santos.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Córdoba: Editorial Brujas.
- González, A. (2016). *Métodos de Compensación Basados en Competencia*. Barranquilla – Colombia, UNINORTE.
- Gibson, J., Ivancevich, J y Donnelly, J. (1987). *Organización, Conducta, Estructura y Proceso*. México, Editorial Continental.
- Gil, I., Ruiz L. y Ruiz, J. (1997). *La Nueva Dirección De Personas en la Empresa*. Madrid, McGraw-Hill.
- Harris, O. (1986). *Administración de Recursos Humanos: Conceptos de Conducta Interpersonal y Casos*. México, Limusa.
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2006). *Administración un Enfoque Basado en Competencias*. México, Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, Mc graw hill interamericana editores, SA de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (4ª ed.), México, Mc. Graw Hill. Interamericana editores, SA de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*, (6ª ed.), México, Mc. Graw Hill. Interamericana editores, SA de C.V.
- Herzberg, F. (1959). *Motivation at Work*. México, Mc Graw Hill.
- Jiménez, A., Bueno, R. y Blando, J. (2003), *¿Qué Motiva a sus Colaboradores? No hay Recetas, Descúbralo y Mejore El Rendimiento*. Madrid, FC.
- Jiménez, C. (2009). *Motivación y Habilidades de Dirección*. Granada – España, CEMCI.

- Jimenez, D. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Madrid, Esic Editorial.
- Kelly, M. (2008). *El Gerente de los Sueños*. México, Empresa Activa.
- Levy-Levoyer, C. (2000). *Gestión por Competencias*. España. Editorial. Gestión.
- Madrigal, B. (2009). *Habilidades Directivas*. México D. F., Mc Graw Hill/interamericana Editores S. A.
- Maldonado, C., Navarro, I. y Radillo, K. (2006). *Teorías motivacionales y factor humano dentro del ámbito organizacional*. Revista Universitaria de la U.A.B.C., Octubre – Diciembre 2006, p.p. 84-87. Recuperado el 01 de agosto del 2017 de la base de datos de Thompson Gale.
- Marín, A. (2008). *Clasificación de la Investigación*. Recuperado de <https://metinvestigacion.wordpress.com/2008/03/07/clasificacion-de-la-investigacion/>
- Maslow, A. (1943). *A theory or Motivation*, Psychology Review.
- Maslow, A. (1965). *Vida Enseñanza del Creador de la Psicología Humanista*. Madrid, Mc. Graw Hill.
- McGregor, D. (1994). *Las Organizaciones*, Review Bogota, Mc. Graw Hill.
- Morán, G. y Alvarado, D. (2010). *Métodos de Investigación*. México, Pearson Educación de México.
- Morris, Ch. y Marston, A. (2001). *Introducción a la Psicología*. (5ª ed.), Mexico, Editorial Prentice-Hall Hispanoamerica.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagomez, A. (2013) *Metodología de la Investigación*. (3ª ed.), Lima- Perú., Ediciones de la U.
- Olmeda, M. (2007). *Etica Profesional en el Ejercicio del Derecho*. México, Editorial universidad Autónoma Baja California.
- Paniagua, C. (2005). *Principales Escuela del Pensamiento Administrativo*. (8ª ed.). San José, Costa Rica, Editorial Universidad Estatal.
- Pontifes, A. (2002). *La Evaluación del desempeño y sus distintos enfoques en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. Tercer foro Nacional Permanente de Profesionalización y Servicio Civil de Carrera, México*.

- Ramírez, R., Abreu, J. y Badii, M. (2008). *La Motivación Laboral, Factor Fundamental para el Logro de Objetivos Organizacionales: Caso Empresa Manufacturera De Tubería*. Base de datos EBSCO.
Recuperado de <http://www.urbe.edu/publicaciones/cicag/histórico>
- Repullo, J. y Campos, D. (2003). *La Encuesta como Técnica de Investigación*, Mexico. Mc. Graw Hill.
- Reynaga, Y. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral del Personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas*. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas – Perú.
- Robbins, S. (1995). *Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica*. (7ª ed.), México, Prentice Hall.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México, Ediciones Pearson.
- Rodríguez, M. y Acosta, J. (2009). *Orientaciones hacia el aprendizaje y el desempeño; con el trabajo duro e inteligente de la fuerza de ventas en las empresas del país. Tesis de Grado Previa la obtención del Título de Economía con mención en Gestión Empresarial*. Guayaquil - Ecuador. Escuela superior politécnica del litoral, Facultad de Economía y Negocios.
- Ruiz, C. (2000). *Instrumentos de investigación educativa. Procedimientos para su diseño y validación*. Barquisimeto, CIDEF, C.A.
- Salazar, G. (2009). *El devenir de la investigación en la arquitectura, el urbanismo y el diseño en México. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 4 (1), 53 – 68.
- Sánchez, M. (2011). *Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital "Dr. Adolfo Príncipe Lara"*. Puerto Cabello, Caracobo – Venezuela, De la Universidad Nacional Politécnica de la Fuerza Armada Nacional.
- Sánchez, J. (2013). *Desempeño Laboral de los Docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, durante el semestre 2013-I*. Huacho Perú.
- Sánchez, J. y Bustamante, K. (2008). *Auditoría al Proceso de Evaluación del Desempeño*. *Revista Contabilidad y Auditoría*. Septiembre (198):105-

133.

- Sánchez, H. (1998). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*, (2ª ed.), Perú, Editorial Mantero.
- Sanchez, H. (2011). *Metodologia y Diseño en la Investigacion Científica*. Lima – Perú, Vision Universitaria.
- Singer, P. (1995). *Etica Práctica*. Cambridge, Cambridge university Press.
- Steers, R., Porter, L. y Bigley, G. (2004). *Motivation and Work Behavior*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral, estudio realizado con el personal administrativo de la empresa de alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango, de La Universidad Rafael Landivar. México*.
- Tamayo, M. (2008). *El Proceso de La Investigación Científica*. México, Editorial Linuesa.
- Thomas, K. (2001), *Motivación y Plenitud 8 Horas al Día*. México, D.F., Editorial Grijalbo.
- Toro, I. y Parra, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. Medellin, Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para Elaborar Proyecto de Investigación Científica*. (2ª ed.), Lima – Perú., Editorial San Marcos.
- Vásquez, M. (2011). *Factores de la Motivación que influyen en el Comportamiento Organizacional del Equipo de Salud del Centro Quirúrgico. De la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo*.
- Velasco, E., Bautista. H., Sánchez, F. y Cruz, R. (2006). *La Motivación como Factor de Influencia en el Desempeño Laboral del Área Docente del Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca*. Tanto-yuca, Veracruz – Mexico.
- Werther, W. y Davis, K. (1995). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. (4ªed.), México: McGraw-Hill.
- Whetthen, D. y Cameron, K. (2005). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. (6ªed.), México: Pearson Educación.

VIII. Anexos

Anexo 1.: Artículo científico



**La motivación y el desempeño laboral de los empleados
de la Oficina Registral de Propiedad Inmueble de la Zona
Registral N° IX – Sede Lima de la Superintendencia
Nacional de los Registros Públicos- SUNARP, 2017.**

Janet Marivel Fuentes Morillo

**Escuela de Postgrado
Universidad César Vallejo Filial Lima**

1. TÍTULO

La motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Oficina Registral de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N° IX – Sede Lima de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos- Sunarp, 2017.

2. AUTOR

FUENTES MORILLO, Janet Marivel, janetfm17@gmail.com, Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo Filial Lima.

3. RESUMEN

En la presente investigación se tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral, se empleó el tipo de investigación básica, de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental y de corte transversal, cuya población estuvo formada por 135 trabajadores con una muestra conformada por 100 unidades de análisis y el tipo de muestra fue probabilístico con muestreo aleatorio. Se llegó a la conclusión que la motivación se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral. Mostrando un coeficiente de correlación de Spearman de ($r = 0.879$), comprobándose la hipótesis propuesta, es decir, a una significativa motivación, se tendrá como resultado un mejor desempeño laboral.

4. PALABRAS CLAVE

La Motivación, desempeño laboral, adquisición de capacidades, y adquisición de valores éticos.

5. ABSTRACT

In the present investigation, the general objective was to determine the relationship between motivation and work performance, using the type of basic research, descriptive correlational level, quantitative approach; of non-experimental and cross-sectional design, whose population consisted of 135 workers with a sample consisting of 100 units of analysis and the type of sample was probabilistic with random sampling. It was concluded that motivation is significantly related to job performance. Showing a Spearman correlation coefficient of ($r = 0.879$), proving the proposed

hypothesis, that is, a significant motivation, will result in a better work performance.

6. KEYWORDS

Motivation, job performance, acquisition of skills, and acquisition of ethical values.

7. INTRODUCCIÓN

Al empezar la presente investigación, nos preguntamos cómo aportar a la gestión pública, tan cuestionada por los usuarios, como por ejemplo, ¿porque el administrado se queja tanto del servicio público?, si el Estado es una persona jurídica creado por nosotros y su finalidad es servirnos ya que somos la razón de su existencia. El Estado crea instituciones para poder cumplir con estos fines, pero realmente cumplen con dicho fin, criticamos a las entidades públicas, pero nos olvidamos que quienes lo administran son las personas que pertenecen a la sociedad, todo ello, lleva a colegir que muchas veces no se valora ni se aplica medidas necesarias para lograr formar servidores públicos que desempeñen cargos de forma más comprometida con su labor y vocación de servicio, para ellos deben sentirse motivados.

Debido a ello, existe una gran variedad de trabajos al respecto, tanto internacionales, como nacionales, empero no es suficiente pues cada institución tiene objetivos diferentes para sus servidores, por ello en el presente trabajo de investigación sea pretendido profundizar con algunos indicadores que sirvan de reflejo para determinar cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los servidores públicos de la Oficina Registral de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N° IX – Sede Lima de La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos- SUNARP, 2017.

Se puede colegir en base a lo mencionado anteriormente la importancia practica que tiene un estudio que mida el grado de correlación de la motivación, con un adecuado desempeño laboral, para que se logre ello se

va tener que ver identificado el servidor con el producto u objetivo pretendido por la institución, ya que en ese sentido el servidor mostrara un ánimo y perseverancia de obtener dicho propósito, para conseguir ello tiene que desearlo, por ende eso se va dar, si es que existe una adecuada motivación permitirá lograr ese objetivo, por lo que todas sus tareas, funciones desplegadas o desarrolladas serán más productivas y más competentes en función al rol que realiza dentro de la institución

Algunos estudios internacionales referentes al tema antes señalado son como por ejemplo el Sánchez (2011) en su investigación; “Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Príncipe Lara. Puerto cabello, estado de Carabobo”, quien concluyo que existe una relación significativa entre la motivación como elemento reforzadores para un adecuado desempeño laboral.

Enríquez (2014) en su investigación; “Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México”, concluyó que existe una relación lineal positiva y significativa en grado fuerte entre el grado de motivación y el nivel de desempeño laboral de los empleados de dicha institución investigada. Dentro de los trabajos nacionales sobre el tema, podemos señalar a Reynaga (2015) en su investigación; “Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015”, concluye puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral. Razón por la cual los antecedentes respaldan la hipótesis de la investigación y refuerza la importancia de hacer dichas mediciones para poder proponer mejoras ante los resultados obtenidos.

En cuanto al fundamento teórico o estado de arte del tema, lo hemos dividido entre nuestras variables motivación y desempeño laboral. La motivación, es un tema ampliamente investigado, se puede observar que existe muchas teorías que sustentan esa variable, pero mencionaremos una de las teorías base es la teoría de Abraham Maslow, quien fundamenta su posición, que el hombre tiene una jerarquía de necesidades que se van ir cubriéndose en orden de prelación, partiendo así de las básicas que son necesaria para subsistir, por ende no todas las necesidades poseen la misma fuerza o interactividad para ser satisfechas, él nos habló de la

Pirámide de necesidades dividiéndola en cinco; las primeras son las necesidades básicas, la segunda las necesidades de sentirse seguro, tercero las necesidades sociales de ser aceptado, cuarto las necesidades de estima y por último la necesidad de autorrealización de cada persona, (Maslow, 1965). Si bien es cierto existe muchas teorías, se consideró que esta es una teoría o postura de la cual todas las demás parten, pues es innegable reconocer que el hombre es un ser que siempre va buscar satisfacer sus necesidades y todo cuanto hace es movido por dicha finalidad. Si bien es cierto hay varias teorías que sustentan estas necesidades del hombre, dichas teorías no se contraponen por lo contrario apuntan a explicar de diferentes formas como funciona esas necesidades en el hombre, cosa contraria sucede en nuestra variable del desempeño laboral, ya que también mayoritariamente se ha establecido que hay diferentes concepciones pero todas apuntan a que es un concepto más técnico que sirve para medir los logros de la institución, pero el debate surge para poder establecer cuál es la herramienta eficaz que permite medir ello, si tenemos en cuenta, que cada institución tendrá sus propios objetivos y escalas de medición, conforme a los objetivos que apunte la institución, por lo que este tipo de investigaciones no se agotan pues son necesarios para hacer un estudio sobre la marcha de cada institución y proponer mejoras a fin de que se puedan producir cambios en la organización en específico.

8. METODOLOGÍA

Se requirió hacer la investigación para ver en qué medida se relaciona la variables propuesta entre la motivación y el desempeño laboral, en la oficina registral de propiedad inmueble Zona IX, Sunarp, Lima - 2017, para lo que se empleó un diseño el cual nos refiere los pasos a seguir para el desarrollo de la investigación, estableciendo para ello la no experimental de corte transversal, debido a que no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio, recolectando a su vez los datos en un solo momento. Los estudios no experimentales según lo mencionó Hernández y Baptista., (2014, p.152) son: “Estudios que se realizan sin la

manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. El enfoque es cuantitativo de tipo básico y nivel descriptivo correlacional. La población de la investigación estuvo constituida 135 personas que fueron las unidades de análisis, de donde para el cálculo de la muestra se utilizó la ecuación estadística para proporciones poblacionales, en la cual se conoce el tamaño de la población, con un nivel de confianza del 95% y un error de muestreo de 5%, obteniendo como resultado una muestra de 100 unidades de análisis. El tipo de muestreo que se aplicó en la investigación fue de tipo probabilístico aleatorio o al azar, porque todos los elementos tendrán la misma probabilidad de ser elegidos.

En cuanto a la forma de recolección de la información se empleó como instrumentos para ambas variables de estudio el cuestionario, para cada variable. Se validó el instrumento mediante juicio de tres expertos que por su trayectoria académica validaron los ítems, si pertenecían a las dimensiones y variables a medir, adicionalmente se obtuvo la confiabilidad de los instrumentos, siendo esta a su vez, un instrumento de medición que; “ refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales, según lo refiere Hernández y Baptista (2014, p.200); obteniendo como resultados aplicando el estadístico Alfa de Cronbach los valores de 0.76 y 0.76 considerándose a los instrumentos altamente confiables (Ruiz, 2000, p. 70).

El procedimiento que se empleó para la recolección de datos inició con la identificación de la unidad de análisis; la cual para esta investigación estuvo conformada por las personas que laboran en la oficina registral de propiedad inmueble de la zona IX de Sunarp, Lima (encuesta), para su tratamiento posterior, dado que es una institución pública existió cierto recelo pues el grado de dependencia o subordinación causa incertidumbre, pero al explicarse que son anónima y cuál es el objetivo de la investigación se pudo recolectar la información y procesar dicha información de las variables cualitativas de estudio se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

9. RESULTADOS

Para lograr los resultados se procesó la información recopilada con el software estadístico SPSS versión 24 que ayudo a describir el comportamiento estadístico y la relación entre ambas variables de tipo cualitativa, mediante la prueba no paramétrica del coeficiente de Rho de Spearman. y se trató con frecuencias estadística en niveles, con la finalidad de ver el nivel de percepción de las variables de la investigación, obteniendo que, 66 Unidades de análisis equivalente al 66% de la muestra percibieron que la motivación es alta, 26 (26%) percibieron como media y 8 (8%) la percibieron baja (Tabla 1), de igual manera sobre la percepción del desempeño laboral se observó que, 70 Unidades de análisis equivalente al 70% de la muestra percibieron que el desempeño laboral es alto, 14 (14%) percibieron como medio y 16 (16%) la percibieron bajo (Tabla 2). Así también se logró evidenciar que la motivación tiene relación positiva considerable según el coeficiente de correlación de Rho Spearman obtenido ($r = ,879$) y la significancia ($p=0.01$ menor que 0.05) en relación con el desempeño laboral; por lo que, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de la investigación, existiendo una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral. (Tabla 3).

Tabla 1

Niveles de percepción de la Motivación

Niveles				Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alto	(120	-	160)	66	66
Medio	(76	-	119)	26	26
Bajo	(32	-	75)	6	6
Total				100	100

Nota: Análisis estadístico SPSS.

Tabla 2

Niveles de percepción del Desempeño laboral

Niveles		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alto	(120 - 160)	70	70
Medio	(76 - 119)	14	14
Bajo	(32 - 75)	16	16
Total		170	100

Nota: Análisis estadístico SPSS.

Tabla 3

Grado de correlación entre la motivación y el desempeño laboral

			La motivación	El desempeño laboral
Rho de Spearman	La motivación	Coeficiente de correlación	de 1,000	,879**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	El desempeño laboral	Coeficiente de correlación	de ,879**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

10. DISCUSIÓN

Con respecto a la investigación de diseño descriptivo correlacional de Luengo, denominada motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Príncipe Lara, estado de Carabobo (Venezuela), se concluyó que la correlación entre sus variables es alta con un valor de $r=0,88$ como resultado de la aplicación del estadístico de correlación Spearman, cuyo grado de correlación coincide con los resultados de la presente investigación y con la diferencia que la investigación se realizó en el ámbito de salud a una población de 12 trabajadores. En relación a los resultados obtenidos de la investigación de la motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión (México), se centró en analizar el grado

de motivación predictor, así como adaptar un instrumento de evaluación de desempeño laboral y motivación, los resultados de su investigación conforme se describe en su trabajo es que se encontró una relación lineal positiva y significativa en grado fuerte entre la motivación y el desempeño laboral, estableciendo también este trabajo concordancias con la hipótesis formulada en la presente investigación, a pesar de las diferencias en el diseño y la población (164 trabajadores) de la investigación se puede inferir que el uso de otro plan de investigación puede llegar a conclusiones similares.

El trabajo de investigación titulado Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015 (Perú) tuvo como objetivo determinar la relación entre motivación y desempeño laboral, en un total de 100 encuestados al igual que nuestro trabajo, que fue sustentado por Reynaga, obteniendo un grado de correlación de Spearman de $r=0,488$ concluyendo que existe una correlación positiva moderada entre motivación y desempeño laboral.

11. CONCLUSIONES

Se establece el grado de relación entre la motivación y el desempeño laboral de manera directa ($r = ,879$) y significativa ($p= ,01 < 0.05$) en el personal de la Oficina Registral de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N° IX – Sede Lima de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos- SUNARP, 2017; sin embargo, existen evidencias para afirmar que ciertas actividades relacionadas a la variable motivación al aplicarlas de manera correcta en la institución podrían mejorar de forma directa en el desempeño laboral de institución.

12. REFERENCIAS

1. Bohórquez, H. (2004) Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior pública.
2. Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano, Tercera edición, México: McGraw Hill.
3. Enríquez. (2014). Motivación y Desempeño Laboral de los empleados del Instituto de la Visión de México, de la Universidad de Montemorelos

– México.

4. Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014). Metodología de la investigación, Sexta edición, México: Mc. Graw Hill. Interamericma editores, SA de C.V.
5. Maslow, A. (1965). Vida Enseñanza del creador de la Psicología Humanista. Madrid: Mc. Graw Hill.
6. Reynaga. (2015). Motivación y Desempeño Laboral del Personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas – Perú.
7. Ruiz, C. (2000). Instrumentos de investigación educativa. Procedimientos para su diseño y validación. Barquisimeto: CIDEG, C.A.
8. Sánchez. (2011). Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital “Dr. Adolfo Príncipe Lara”. Puerto Cabello, Carabobo – Venezuela, De la Universidad Nacional Politécnica de la Fuerza Armada Nacional.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Janet Marivel Fuentes Morillo, estudiante de la maestría en gestión pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 07522794, con el artículo titulado:

“La motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Oficina Registral de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N° IX – Sede Lima de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos- SUNARP, 2017”

Declaro bajo juramento que:

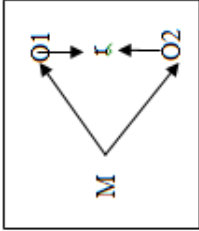
- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida. El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 2) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 3) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 4) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 28 de octubre de 2017

Janet Marivel Fuentes Morillo

Anexo 2.: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: "La Motivación y el Desempeño Laboral de los empleados de la Oficina Registral de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N° IX – Sede Lima de La Superintendencia Nacional de los Registros Públicos- SUNARP, 2017"						
AUTOR: Janet Marivel Fuentes Morillo						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE E INDICADORES			
Problema general.	Objetivo general.	Hipótesis general	Variable 1: La Motivación	Indicadores	Escala	Niveles y rangos
¿Cuál es la relación que existe entre la motivación con el desempeño laboral en la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral IX - Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP, 2017?	Establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral IX - Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP, 2017.	Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño en la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral IX - Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP, 2017.	Dimensiones	Items	Escala	Niveles y rangos
Problemas específicos.	Objetivos específicos.	Hipótesis específicas	Motivación Intrínseca	Superación Reconocimiento Autorrealización	1, 2,, 3 y 4 Tipo Likert Nunca = 1	Bajo (-) Medio: (- +) Alto: (+)
1) ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación con la adquisición de capacidades en la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral IX - Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP, 2017?	1) Establecer la relación que existe entre la motivación y la adquisición de capacidades en la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral IX - Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP, 2017.	1) La motivación está directamente relacionada con la adquisición de capacidades en la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral IX - Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP, 2017.		Aspiraciones Clima Laboral Incentivos Salariales	13, 14, 15 y 16 A veces = 3 Casi Siempre = 4	
2) ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación con la adquisición de valores éticos en la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral IX - Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP, 2017?	2) Establecer la relación que existe entre la motivación y la adquisición de valores éticos en la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral IX - Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP, 2017.	2) La motivación está directamente relacionada con la adquisición de valores éticos en la Oficina Registral de propiedad inmueble de la Zona Registral IX - Lima, de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP, 2017.	Motivación Extrínseca	Políticas de Ascenso Capacitaciones	Siempre = 5 29, 30, 31 y 32	
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE E INDICADORES			
Problema general.	Objetivo general.	Hipótesis general	Variable 1: El Desempeño Laboral	Indicadores	Escala	Niveles y rangos
Adquisición de Capacidades	Perfil del Cargo	Conocimiento del Puesto	Pericia	Experiencia	Compromiso	Responsabilidad
Valores Éticos	Pro actividad	Colaboración				

Tipo de diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadísticas
<p>Tipo de Investigación Sánchez dice: "(...) Se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados. Es un tipo de investigación relativamente fácil de diseñar y realizar (...)". (Sánchez, 1998, p.79)</p> <p>Según la finalidad: Aplicada Según su Nivel: Correlacional Según su Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño de Investigación Corresponde a una investigación No experimental, transversal, correlacional, toda vez que se va a medir la relación que existe entre variables.</p>	<p>Población La población está conformada por todo el personal de la oficina Zona Registral N° IX – Lima, SUNARP, 2017, que asciende a un total de 600 servidores públicos.</p> <p>Tipo de Muestra Al ser nuestra población pequeña, se va a tomar al íntegro de esta como muestra, asumiendo que la totalidad de 100 servidores de la oficina registral de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX – Lima, SUNARP, 2017.</p> <p>Tipo de Muestreo Aleatorio estratificado</p>	<p>Técnicas de recolección de datos Para la medir ambas variables se utilizará la encuesta</p> <p>Instrumentos: Se aplicará un cuestionario con escala de Likert, por cada variable. Nombre: Cuestionario de medición de la motivación de los servidores públicos. Ficha técnica: Nombre: Cuestionario de medición de la eficiencia de su desempeño laboral. Autor: Manivel Fuentes Morillo Procedencia: PERU Año: 2017 Objetivo: Conocer si existe una adecuada motivación intrínseca e extrínseca en la el personal de la oficina de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX – Lima, SUNARP para poder brindar un adecuado desempeño laboral.</p> <p>Rango de aplicación: A todo el personal de dicha oficina registral Administración: Individual o colectiva</p> <p>Para la primera variable La Motivación Se aplicará un cuestionario de 32 ítems La duración promedio será de 30 minutos Forma de aplicación de forma individual Significancia: Evaluar el grado de motivación.</p> <p>Para la Segunda variable El desempeño Laboral Se aplicará un cuestionario de 32 ítems La duración promedio será de 30 minutos Forma de aplicación de forma individual Significancia: Evaluar la percepción que tiene de su desempeño laboral.</p> <p>Confiabilidad Se realizará el proceso de confiabilidad, aplicándole un inicio en una prueba piloto a una mínima fracción de la Muestra seleccionada a un promedio de quince personas ya que el total es ochenta personas con la herramienta estadística del coeficiente Alpha de Cronbach</p> <p>Validación El instrumento de recolección de datos a través de la validación que la realizaran los expertos en la materia, quienes determinarán si los ítems van de acuerdo con lo que se estima medir.</p>	<p>Estadística descriptiva</p> <p>Estadística inferencial</p> <p>Rho de Spearman</p> <p>Kuder-Richardson 20</p>
<p>El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:</p>  <p>M = Muestra O1 = La Motivación O2 = El Desempeño Laboral r = Coeficiente de correlación</p>			

Anexo 3.: Instrumento de la variable motivación.

CUESTIONARIO PARA EL RECOJO DE DATOS SOBRE “LA MOTIVACION” EN LA OFICINA DE PROPIEDAD INMUEBLE DE LA ZONA REGISTRAL N° IX – SEDE LIMA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS- SUNARP, 2017.

Edad..... Sexo.....

Estimado Personal, este cuestionario tiene como objetivo evaluar el grado de motivación y desempeño laboral que se viene dando en dicha oficina de la institución en la que usted labora, dicha información es anónima y serán empleados para efectos netamente académicos, para lo cual se les solicita contestar los siguientes ítems de forma veraz y consiente. Se pretende medir las posibles falencias, para en base a ello poder recomendar adecuadas alternativas para la mejora de los trabajadores y la institución.

Instrucciones:

Margue con una X el número que considere correcto con base en las siguientes escalas

Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
--------------	-------------------	----------------	---------------------	----------------

VARIABLE 1. LA MOTIVACION	ESCALAS				
	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA					
Motivación	1	2	3	4	5
1. ¿Considera que se promueve el desarrollo de sus capacidades, en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
2. ¿Normalmente afrontan y superan los obstáculos presentados en su labor en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
3. ¿Habitualmente promueven ideas creativas e innovadoras para mejoras de su trabajo en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
4. ¿Usted ha podido desarrollar cualidades que le permitan superarse laboralmente en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
Reconocimiento	1	2	3	4	5
5. ¿Normalmente se otorga reconocimientos por los logros obtenidos a los empleados del equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
6. ¿Considera usted que el reconocimiento se da como un estímulo necesario en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
7. ¿Considera usted que se valora los altos niveles de desempeño obtenidos por su labor en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
8. ¿Considera usted que existe un adecuado programa de reconocimiento a la labor por parte del equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX – Lima, SUNARP?					
Autorrealización	1	2	3	4	5
9. ¿Considera que ha alcanzado su autorrealización profesional en el cargo que ocupa en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
10. ¿Considera que en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima SUNARP, se interesa por el sentimiento de éxito en sus empleados?					
11. ¿Considera que está desarrollando su máximo potencial en las tareas asignadas a su puesto en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					

12. ¿Se encuentra satisfecho con sus logros obtenido en el puesto que ocupa en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
Aspiraciones	1	2	3	4	5
13. ¿Usted considera que demuestra que tiene un alto nivel de aspiración profesional en que el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
14. ¿Considera que las aspiraciones profesionales del equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima - SUNARP, influyen en el desempeño de su labor?					
15. ¿Siente que en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima - SUNARP, ha alcanzado sus aspiraciones con el cargo que ocupa?					
16. ¿Se encuentra satisfecho con todo lo conseguido en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
MOTIVACION EXTRINSECA					
Clima Laboral	1	2	3	4	5
17. ¿Dentro del equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima - SUNARP, se percibe un buen clima laboral?					
18. ¿Considera que el clima laboral influye como factor motivador en su productividad en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
19. ¿Considera que en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP, se promueve un buen clima laboral?					
20. ¿Se siente satisfecho con el clima laboral que existe en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
INCENTIVOS SALARIALES	1	2	3	4	5
21. ¿Considera que el incentivo salarial, es necesario como aumento motivacional para el cumplimiento de las tareas asignadas en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
22. ¿Siente que los incentivos salariales están de acuerdo a su desempeño y logro en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
23. ¿Se siente satisfecho con la política de incentivos en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
24. ¿El equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP muestra interés por otorgar incentivos salariales a su personal?					
POLITICAS DE ASCENSO	1	2	3	4	5
25. ¿Considera, que existe oportunidades de ascenso en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
26. ¿Considera que el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima – SUNARP, capacita a sus empleados por que le interesa su crecimiento y desarrollo?					
27. ¿Considera que las políticas de ascensos influyen en su rendimiento laboral en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
28. ¿Siente que puede seguir desarrollándose y promoviéndose dentro del equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
CAPACITACIONES	1	2	3	4	5
29. ¿Considera que las capacitaciones otorgadas ayudan a lograr el perfeccionamiento en su puesto de trabajo en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
30. ¿Considera que las capacitaciones son adecuadas con la actividad que realizada en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
31. ¿Considera que las capacitaciones son oportunas y frecuentes en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
32. ¿Considera que las capacitaciones son necesarias para su labor en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					

¡Muchas Gracias!

Anexo 4.: Instrumento de la variable desempeño laboral.

CUESTIONARIO PARA EL RECOJO DE DATOS SOBRE “EL DESEMPEÑO LABORAL” EN LA OFICINA DE PROPIEDAD INMUEBLE DE LA ZONA REGISTRAL N° IX – SEDE LIMA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS-SUNARP, 2017.

Edad..... Sexo.....

Estimado Personal, este cuestionario tiene como objetivo evaluar el grado de motivación y desempeño laboral que se viene dando en dicha oficina de la institución en la que usted labora, dicha información es anónima y serán empleados para efectos netamente académicos, para lo cual se les solicita contestar los siguientes ítems de forma veraz y consiente. Se pretende medir las posibles falencias, para en base a ello poder recomendar adecuadas alternativas para la mejora de los trabajadores y la institución.

Instrucciones:

Margue con una X el número que considere correcto con base en las siguientes escalas

Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
--------------	-------------------	----------------	---------------------	----------------


VARIABLE 2. EL DESEMPEÑO LABORAL		ESCALAS				
		1	2	3	4	5
ADQUISICION DE CAPACIDADES						
del Cargo		1	2	3	4	5
1. ¿Considera importante establecer y definir de forma adecuada el perfil del puesto en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?						
2. ¿Considera que cumple con los requisitos del cargo que ocupan dentro del equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?						
3. ¿Considera que se cuenta con diferentes niveles de cargos para su buen desempeño laboral en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?						
4. ¿Considera importante conocer el perfil del cargo que ocupa para lograr un mejor desempeño laboral en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?						
Conocimiento del Puesto		1	2	3	4	5
5. ¿Cree usted que el personal debe tener un adecuado conocimiento del puesto que ocupa en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?						
6. ¿Considera debe hacer una capacitación de inducción antes de asumir el puesto en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?						
7. ¿Considera debe capacitarse a menudo para lograr el nivel apropiado para el puesto de trabajo que ocupa en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?						
8. ¿Considera usted que emplea de manera eficiente sus conocimientos en el desarrollo de sus labores en el puesto que ocupa en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?						
Pericia		1	2	3	4	5
9. ¿Considera que la pericia es importante para el desempeño laboral en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?						
10. ¿Considera que cuenta con pericia deseable para resolver situaciones dificultosas en el puesto de trabajo en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?						
11. ¿Realiza habitualmente la pericia para un mejor rendimiento laboral en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?						

12. ¿Considera que el personal del equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP, cuenta con una adecuada pericia para la labor que desempeña?					
Experiencia	1	2	3	4	5
13. ¿Considera que la experiencia adquirida ayuda a alcanzar un mayor desempeño laboral en su puesto de trabajo en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
14. ¿Cree usted, que la falta de experiencia en el cargo afectara su desempeño laboral en trabajo en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
15. ¿Considera que el puesto que ocupa le brinda nuevas experiencias laborales en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
16. ¿Considera que su experiencia laboral es la adecuada y suficiente para el desempeño de su cargo dentro del equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
ADQUISICION DE VALORES ETICOS					
Compromiso	1	2	3	4	5
17. ¿Considera usted que se encuentra comprometido con los objetivos del equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
18. ¿Considera usted que el desempeño de sus funciones afecta directamente en los objetivos del equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima SUNARP?					
19. ¿Considera que está comprometido con el desempeño adecuado de sus funciones en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
20. ¿Considera que el compromiso es un valor ético que es importante para un rol eficiente en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
Responsabilidad	1	2	3	4	5
21. ¿Considera usted, que la responsabilidad genera un mayor desempeño en el personal del equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
22. ¿Cree usted que la responsabilidad es un valor que es necesario para el personal del equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
23. ¿Considera que la cualidad de responsabilidad es un factor determinante para el desempeño laboral?					
24. ¿Cree usted que es necesario que se cuente con personal altamente responsable en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
Pro Actividad	1	2	3	4	5
25. ¿Cree usted que es importante incentivar al personal cualidades proactivas para incrementar su nivel de desempeño en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
26. ¿Considera que se cuenta con personal altamente proactivo en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
27. ¿Cree usted que el personal proactivo contribuye de manera eficientemente a mejorar el desempeño laboral del equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
28. ¿Considera usted ser proactivo en las labores que desempeña en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
Colaboración	1	2	3	4	5
29. ¿Considera usted que la cooperación entre el personal de SUNARP conlleva a la mejora en el desempeño laboral?					
30. ¿Considera usted que el trabajo en equipo fomenta la colaboración entre el personal del equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
31. ¿Considera usted que existe un alto nivel de integración en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					
32. ¿Considera usted ser una persona colaboradora en el desempeño de sus funciones en el equipo de propiedad inmueble de la Zona Registral N° IX-Lima, SUNARP?					


¡Muchas Gracias por su participación!

Anexo 5.: Base de datos de la variable motivación.

Variable		LA MOTIVACIÓN										LA MOTIVACIÓN EXTRINSECA										LA MOTIVACIÓN INTRINSECA										LA MOTIVACIÓN																			
Dimensión		LA MOTIVACIÓN INTRINSECA										LA MOTIVACIÓN EXTRINSECA										LA MOTIVACIÓN																													
Indicador		Superación					Reconocimiento					Autorrealización					Aspiraciones					Subtotal ID					Clima Laboral					Incentivos Salariales					Políticas de Ascenso					Capacitaciones					Sub Total ID2				
Item		Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28	Item29	Item30	Item31	Item32																		
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35																		
8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																			
10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																					
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																						
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																							
13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																								
14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																									
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																										
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																											
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																												
18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																													
19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																														
20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																															
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																																
22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																																	
23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																																		
24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																																			
25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																																				
26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																																					
27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																																						
28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																																							
29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																																								
30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																																									
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																																										
32	33	34	35	36	37	38	39	40																																											
33	34	35	36	37	38	39	40																																												
34	35	36	37	38	39	40																																													
35	36	37	38	39	40																																														
36	37	38	39	40																																															
37	38	39	40																																																
38	39	40																																																	
39	40																																																		
40																																																			

Variable		LA MOTIVACIÓN																																
Dimensión		LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA									LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA																							
Indicadores		Superaación			Reconocimiento			Autorrealización			Aspiraciones			Clima Laboral			Incentivos Salariales			Políticas de Ascenso			Capacitaciones			Sub Total D2	TOTAL VARIABLE 1							
		Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24			Item25	Item26	Item27	Item28	Item29	Item30	Item31
37	Enfoques 31	4	4	3	4	5	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	64	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	62	126	
38	Enfoques 32	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	67	64	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	60	124	
39	Enfoques 33	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	5	4	67	67	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	3	5	5	64	131
40	Enfoques 34	4	3	5	2	5	2	2	4	3	63	4	4	3	4	63	63	4	4	3	4	4	3	1	4	4	3	3	3	3	1	52	105	
41	Enfoques 35	3	4	5	4	3	5	3	4	5	4	3	5	3	4	61	61	5	5	3	3	5	4	3	5	3	3	5	3	4	3	62	123	
42	Enfoques 36	2	4	5	4	5	5	5	2	4	66	4	3	5	2	4	66	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	5	4	66	132	
43	Enfoques 37	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	65	65	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	72	137	
44	Enfoques 38	4	3	2	5	5	3	5	4	3	2	5	5	3	5	4	61	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	1	66	127	
45	Enfoques 39	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	70	70	3	5	4	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4	5	66	136
46	Enfoques 40	4	5	3	4	5	5	3	4	5	3	4	5	5	3	4	67	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	3	5	5	64	131
47	Enfoques 41	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	1	5	1	60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	76	
48	Enfoques 42	4	5	5	3	3	5	3	4	5	4	5	3	3	4	65	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3	4	5	3	4	60	125
49	Enfoques 43	5	4	3	5	5	3	2	5	4	3	5	5	3	2	5	4	63	4	3	3	4	4	3	5	4	3	5	3	5	3	5	62	125
50	Enfoques 44	4	3	5	4	5	5	3	4	3	5	4	5	3	4	65	5	2	3	5	5	2	3	5	5	2	3	5	3	3	5	62	127	
51	Enfoques 45	5	5	3	4	5	3	3	5	5	3	4	5	3	3	5	66	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	3	5	3	66	132	
52	Enfoques 46	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5	64	64	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	64	128
53	Enfoques 47	5	2	3	1	3	5	3	5	2	3	1	3	5	3	2	51	4	3	5	4	3	5	4	3	2	4	3	2	2	2	4	54	105
54	Enfoques 48	2	1	5	5	5	3	1	2	1	5	5	5	3	1	2	1	47	1	5	1	5	2	2	1	5	1	5	2	5	2	2	44	91
55	Enfoques 49	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	62	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5	60	122	
56	Enfoques 50	3	5	4	5	5	3	3	3	5	4	5	5	3	3	5	64	5	3	4	4	3	5	5	3	4	4	3	4	5	4	5	66	130
57	Enfoques 51	4	3	5	1	2	1	1	4	3	5	1	2	1	1	4	41	4	2	2	5	5	4	4	2	2	2	5	2	5	2	4	62	93
58	Enfoques 52	1	1	4	5	3	3	2	1	4	5	3	1	4	3	1	40	1	1	4	4	4	5	2	1	1	4	4	4	5	4	2	50	90
59	Enfoques 53	4	3	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	67	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	1	5	5	5	68	135
60	Enfoques 54	1	5	4	1	3	1	1	1	5	4	1	3	1	1	1	34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	50
61	Enfoques 55	4	1	1	5	1	1	4	1	1	5	1	1	4	1	1	33	4	3	1	4	3	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	33	66
62	Enfoques 56	1	1	5	4	2	5	3	1	1	5	4	2	5	3	1	44	1	1	5	1	1	5	5	1	1	5	1	1	5	5	5	48	92
63	Enfoques 57	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	128
64	Enfoques 58	1	4	5	3	4	3	5	1	4	5	3	4	5	5	4	61	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5	3	5	64	125
65	Enfoques 59	5	3	3	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5	68	5	2	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	3	5	5	64	130
66	Enfoques 60	2	4	1	3	5	5	4	2	4	4	3	5	5	5	4	60	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	3	5	3	5	64	124

Anexo 7.: Carta solicitando autorización para aplicación de instrumentos.

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 18 de agosto de 2017

Carta P. 0898-2017-EPG-UCV-LNP

Bertha Nancy Mantilla Espinoza
Jefe de la Zona Registral N° IX - Sede Lima


De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Janet Marivel Fuentes Morillo** identificada con DNI N.° **07522794** y código de matrícula N.° **6000152502**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA OFICINA REGISTRAL DE PROPIEDAD INMUEBLE DE LA ZONA REGISTRAL IX - LIMA, DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS - SUNARP, 2017."

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,


Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte

H.T. 09 01 - 2017 - 067829
Fecha: 25/08/2017
Hora: 15:34:30
ZONA REGISTRAL IX - Sede Lima
OFICINA LIMA
REPARTO

SGVM

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.: (+511) 202 4342 Fax.: (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 2510.
ITE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
ALLAO Av. Argentina 1795 Tel.: (+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexo 8.: autorización para aplicación de instrumento

LEY Nº 29060

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA POR CUANTO:

El Congreso de la República Ha dado la Ley siguiente: EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA; Ha dado la Ley siguiente:

LEY DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO

Artículo 1.- Objeto de la Ley Los procedimientos de evaluación previa están sujetos a silencio positivo, cuando se trate de algunos de los siguientes supuestos: a) Solicitudes cuya estimación habilite para el ejercicio de derechos preexistentes o para el desarrollo de actividades económicas que requieran autorización previa del Estado, y siempre que no se encuentren contempladas en la Primera Disposición Transitoria, Complementaria y Final. b) Recursos destinados a cuestionar la desestimación de una solicitud o actos administrativos anteriores. c) Procedimientos en los cuales la trascendencia de la decisión final no pueda repercutir directamente en administrados distintos del peticionario, mediante la limitación, perjuicio o afectación a sus intereses o derechos legítimos.

Artículo 2.- Aprobación automática Los procedimientos administrativos, sujetos a silencio administrativo positivo, se considerarán automáticamente aprobados si, vencido el plazo establecido o máximo, la entidad no hubiera emitido el pronunciamiento correspondiente, no siendo necesario expedirse pronunciamiento o documento alguno para que el administrado pueda hacer efectivo su derecho, bajo responsabilidad del funcionario o servidor público que lo requiera. Lo dispuesto en el presente artículo no enerva la obligación de la entidad de realizar la fiscalización posterior de los documentos, declaraciones e información presentada por el administrado, conforme a lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Anexo 9.: Certificado de validez del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACION

Nº	DIMENSIONES /Indicadores/ ítems	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
DIMENSIÓN 1 MOTIVACION INTRINSECA					
Superación					
1.	¿Considera que se promueve el desarrollo de sus capacidades?	Si	No	Si	No
2.	¿Afronta y supera los obstáculos presentados en su labor?	✓		✓	
3.	¿Promueve ideas creativas e innovadoras para mejoras de su trabajo?	✓		✓	
4.	¿Desarrolla cualidades que le permitan superarse laboralmente?	✓		✓	
Reconocimiento					
5.	¿Se considera reconocido por los logros obtenidos?	Si	No	Si	No
6.	¿Considera que el reconocimiento se da como un estímulo necesario?	✓		✓	
7.	¿Considera que se valora los altos niveles de desempeño obtenidos por su labor?	✓		✓	
8.	¿Considera que hay un adecuado programa de reconocimiento al desempeño laboral?	✓		✓	
Auto-realización					
9.	¿Se siente auto realizado profesionalmente en el puesto que ocupa?	Si	No	Si	No
10.	¿Considera que su centro de trabajo se interesa por el sentimiento de éxito en sus empleados?	✓		✓	
11.	¿Considera que desarrolla su máximo potencial en las tareas asignadas en su labor?	✓		✓	
12.	¿Se siente satisfecho con los logros obtenidos en el puesto que laboral que ocupa?	✓		✓	
Aspiraciones					
13.	¿Considera que tiene un alto nivel de aspiración profesional?	Si	No	Si	No
14.	¿Considera que las aspiraciones profesionales influyen en el desempeño de su labor?	✓		✓	
15.	¿Siente que, ha alcanzado sus aspiraciones con el cargo que ocupa?	✓		✓	
16.	¿Se encuentra satisfecho con todo lo conseguido en el puesto que ocupa?	✓		✓	
DIMENSIÓN 2 MOTIVACION EXTRINSECA					
Clima Laboral					
17.	¿Considera que existe un buen clima laboral en su centro de trabajo?	Si	No	Si	No
18.	¿Considera que el clima laboral influye como factor motivador en su productividad laboral?	✓		✓	
19.	¿Considera que en su centro de trabajo se promueve un buen clima laboral?	✓		✓	
20.	¿Se siente satisfecho con el clima laboral en su trabajo?	✓		✓	
Incentivos Salariales					
21.	¿Considera que los incentivos salariales son necesarios para motivar?	Si	No	Si	No
22.	¿Considera que los incentivos salariales son proporcionales al desempeño y logro alcanzado?	✓		✓	
23.	¿Se siente satisfecho con la política de incentivos salariales en su trabajo?	✓		✓	
24.	¿Su centro de trabajo muestra interés por otorgar incentivos salariales a su personal?	✓		✓	
Políticas de Ascenso					
25.	¿Considera, que existen oportunidades de ascenso en su trabajo?	Si	No	Si	No
✓		✓		✓	

26.	¿Considera que capacita a sus empleados por que le interesa su crecimiento y desarrollo?	✓		✓		✓	
27.	¿Considera que las políticas de ascensos influyen en su rendimiento laboral?	✓		✓		✓	
28.	¿Siente que puede seguir desarrollándose y promoviéndose dentro de su trabajo?	✓		✓		✓	
Capacitaciones							
29.	¿Considera que las capacitaciones consiguen su perfeccionamiento en el puesto que ocupa?	Si	No	Si	No	Si	No
30.	¿Considera que las capacitaciones son adecuadas con la actividad que desempeña?	✓		✓		✓	
31.	¿Considera que las capacitaciones son oportunas y frecuentes en su centro de trabajo?	✓		✓		✓	
32.	¿Considera que las capacitaciones son necesarias para su labor en su centro de trabajo?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: KAREN LIZETH ALFARO MENDES DNI: 40160186

Especialidad del validador: Doctora en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de mayo de 2017.

Firma del Experto Informante.

Especialidad:

Dr. KAREN LIZETH ALFARO MENDES
DNI: 40160186
CFL: 09071010

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES /Indicadores/ Items	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
DIMENSIÓN 1 ADQUISICIÓN DE CAPACIDADES					
Perfil del Cargo					
1.	¿Considera importante establecer un adecuado perfil para un puesto laboral?	Si	No	Si	No
2.	¿Considera que cumple con el perfil del cargo que ocupa?	✓		✓	
3.	¿Considera que se cuenta con diferentes niveles de cargos para su buen desempeño laboral?	✓		✓	
4.	¿Considera importante conocer el perfil del cargo que ocupa para lograr un mejor desempeño laboral?	✓		✓	
Conocimiento del Puesto					
5.	¿Considera que el personal debe tener un adecuado conocimiento del puesto que ocupa?	Si	No	Si	No
6.	¿Considera que debe hacerse una capacitación de inducción antes de asumir un puesto laboral?	✓		✓	
7.	¿Considera que debe capacitarse a menudo para lograr el nivel apropiado para el puesto de trabajo?	✓		✓	
8.	¿Considera usted que emplea de manera eficiente sus conocimientos en el desarrollo de sus labores?	✓		✓	
Pericia					
9.	¿Considera que la pericia es importante para el desempeño laboral?	Si	No	Si	No
10.	¿Considera que cuenta con pericia deseable para resolver situaciones dificultosas en el puesto de trabajo?	✓		✓	
11.	¿Realiza habitualmente la pericia para un mejor rendimiento laboral?	✓		✓	
12.	¿Considera que el personal donde labora cuenta con una adecuada pericia para la labor que desempeña?	✓		✓	
Experiencia					
13.	¿Considera que la experiencia adquirida ayuda a alcanzar un mayor desempeño laboral?	Si	No	Si	No
14.	¿Cree usted, que la falta de experiencia en el cargo afectará su desempeño laboral?	✓		✓	
15.	¿Considera que el puesto que ocupa le brinda nuevas experiencias laborales?	✓		✓	
16.	¿Considera que su experiencia laboral es la adecuada y suficiente para el desempeño de su cargo?	✓		✓	
DIMENSIÓN 2 ADQUISICIÓN DE VALORES ETICOS					
Compromiso					
17.	¿Considera usted que se encuentra comprometido con los objetivos de su centro de trabajo?	Si	No	Si	No
18.	¿Considera usted que el desempeño de sus funciones afecta directamente en los objetivos de su centro de trabajo?	✓		✓	

19.	¿Considera que está comprometido con el desempeño adecuado de sus funciones en su centro de trabajo?	✓		✓		
20.	¿Considera que el compromiso es un valor ético que es importante para un rol eficiente de su labor?	✓		✓		
Responsabilidad						
21.	¿Considera usted, que la responsabilidad genera un mayor desempeño laboral?	Si	No	Si	No	Si
22.	¿Cree usted que la responsabilidad es un valor que es necesario para el personal laboral?	✓		✓		✓
23.	¿Considera que la cualidad de responsabilidad es un factor determinante para el desempeño laboral?	✓		✓		✓
24.	¿Cree usted que es necesario que se cuente con personal altamente responsable?	✓		✓		✓
Pro Actividad						
25.	¿Cree usted que es importante incentivar al personal cualidades proactivas para incrementar su nivel de desempeño?	Si	No	Si	No	Si
26.	¿Considera que se cuenta con personal altamente proactivo?	✓		✓		✓
27.	¿Cree usted que el personal proactivo contribuye de manera eficientemente a mejorar el desempeño?	✓		✓		✓
28.	¿Considera usted ser proactivo en las labores que desempeña?	✓		✓		✓
Colaboración						
29.	¿Considera usted que la cooperación entre el personal conlleva a la mejora en el desempeño laboral?	Si	No	Si	No	Si
30.	¿Considera usted que el trabajo en equipo fomenta la colaboración entre el personal?	✓		✓		✓
31.	¿Considera usted que existe un alto nivel de integración en su centro de trabajo?	✓		✓		✓
32.	¿Considera usted ser una persona colaboradora en el desempeño de sus funciones?	✓		✓		✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: KAREN LIZETH ALFARO MENDIVES

DNI: 40160186

Especialidad del validador: Doctora en Administración

12 de 08 de 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad

KAREN LIZETH ALFARO MENDIVES
DNI: 40160186
CEL: 999771010



REPÚBLICA DEL PERÚ

A NOMBRE DE LA NACION

El Rector de la UNIVERSIDAD SAN PEDRO de Chimbote

Por cuanto:

El Consejo Universitario, en la fecha, ha conferido el GRADO ACADÉMICO de:

DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN

Karen Lizeth Alfaro Mendíquez
a don(ña)

Por tanto:

Expide el presente DIPLOMA para que se le reconozca como tal, y se le otorgue los goces y privilegios que le confieren las leyes de la República.



Registrado en el Libro de Post grado No. 02.
A fojas 00008 bajo el N° 1421

Ph. D. José María Huanán Ruiz
RECTOR

Dr. Angel Paredes Quipuscoa
SECRETARIO GENERAL DOCENTE

DIRECTOR ESCUELA DE POST GRADO
M. A. V. S. P.



El Profesor Secretario General de la
Universidad SAN PEDRO de conformidad
con el Art. 16° de la Ley 23733.

CERTIFICA:

Que el presente Documento es copia fiel, con
su original que he tenido a la vista.

Chimbote, 06 JUL 2012

[Firma]

Dr. ANGEL PAREDES QUIPUSCOA
SECRETARIO GENERAL DOCENTE

26.	¿Considera que capacita a sus empleados por que le interesa su crecimiento y desarrollo?	✓		✓		✓	
27.	¿Considera que las políticas de ascensos influyen en su rendimiento laboral?	✓		✓		✓	
28.	¿Siente que puede seguir desarrollándose y promoviéndose dentro de su trabajo?	✓		✓		✓	
Capacitaciones		Si	No	Si	No	Si	No
29.	¿Considera que las capacitaciones consiguen su perfeccionamiento en el puesto que ocupa?	✓		✓		✓	
30.	¿Considera que las capacitaciones son adecuadas con la actividad que desempeña?	✓		✓		✓	
31.	¿Considera que las capacitaciones son oportunas y frecuentes en su centro de trabajo?	✓		✓		✓	
32.	¿Considera que las capacitaciones son necesarias para su labor en su centro de trabajo?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Ríos Zúñiga Marcelina Heidy DNI: 06900125

Especialidad del validador: Magister en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

02 de 08 de 2017.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad:

20.	¿Considera que el compromiso es un valor ético que es importante para un rol eficiente de su labor?	✓		✓		✓	
Responsabilidad		Si	No	Si	No	Si	No
21.	¿Considera usted que la responsabilidad genera un mayor desempeño laboral?	✓		✓		✓	
22.	¿Cree usted que la responsabilidad es un valor que es necesario para el personal laboral?	✓		✓		✓	
23.	¿Considera que la cualidad de responsabilidad es un factor determinante para el desempeño laboral?	✓		✓		✓	
24.	¿Cree usted que es necesario que se cuente con personal altamente responsable?	✓		✓		✓	
Pro Actividad		Si	No	Si	No	Si	No
25.	¿Cree usted que es importante incentivar al personal cualidades proactivas para incrementar su nivel de desempeño?	✓		✓		✓	
26.	¿Considera que se cuenta con personal altamente proactivo?	✓		✓		✓	
27.	¿Cree usted que el personal proactivo contribuye de manera eficientemente a mejorar el desempeño?	✓		✓		✓	
28.	¿Considera usted ser proactivo en las labores que desempeña?	✓		✓		✓	
Colaboración		Si	No	Si	No	Si	No
29.	¿Considera usted que la cooperación entre el personal conlleva a la mejora en el desempeño laboral?	✓		✓		✓	
30.	¿Considera usted que el trabajo en equipo fomenta la colaboración entre el personal?	✓		✓		✓	
31.	¿Considera usted que existe un alto nivel de integración en su centro de trabajo?	✓		✓		✓	
32.	¿Considera usted ser una persona colaboradora en el desempeño de sus funciones?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Ríos Zúñiga Marcelina Heidy DNI: 06900125

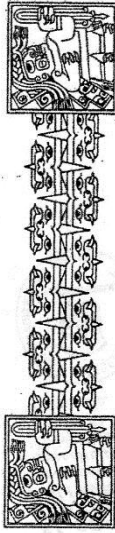
Especialidad del validador: Magister en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

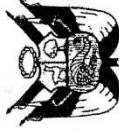
02 de 08 de 2017

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad



República



del Perú



A Nombre de la Nación

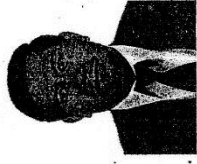
El Rector de la Universidad Nacional Federico Villarreal

Por cuanto: La Escuela Universitaria de Post Grado con fecha 27 de Febrero del 2015

ha aprobado el otorgamiento del Grado Académico de

Maestro en Administración

Al Bach. Marcelino Ríos Torzosa

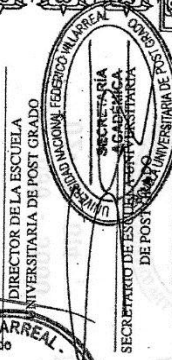
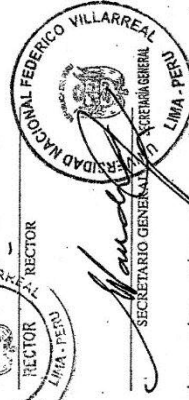


Y el Consejo Universitario con fecha 30 de Abril del 2015

le ha conferido el Grado correspondiente

Por tanto: le expido el presente Diploma para que se le reconozca como tal

Hecho en la ciudad de Lima a los 30 días del mes de Abril del 2015



Registrado a fojas 35 del Libro 06 respectivo con el No. 2695

26.	¿Considera que capacita a sus empleados por que le interesa su crecimiento y desarrollo?	✓		✓		✓	
27.	¿Considera que las políticas de ascensos influyen en su rendimiento laboral?	✓		✓		✓	
28.	¿Siente que puede seguir desarrollándose y promoviéndose dentro de su trabajo?	✓		✓		✓	
Capacitaciones							
29.	¿Considera que las capacitaciones consiguen su perfeccionamiento en el puesto que ocupa?	Si	No	Si	No	Si	No
30.	¿Considera que las capacitaciones son adecuadas con la actividad que desempeña?	✓		✓		✓	
31.	¿Considera que las capacitaciones son oportunas y frecuentes en su centro de trabajo?	✓		✓		✓	
32.	¿Considera que las capacitaciones son necesarias para su labor en su centro de trabajo?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Curhuajulca Chavez José Gonzalo DNI: 25691467
Especialidad del validador: Magister en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de Julio de 2017.

Firma del Experto Informante.
Especialidad:

19.	¿Considera que está comprometido con el desempeño adecuado de sus funciones en su centro de trabajo?	✓		✓		✓	
20.	¿Considera que el compromiso es un valor ético que es importante para un rol eficiente de su labor?	✓		✓		✓	
Responsabilidad							
21.	¿Considera usted que la responsabilidad genera un mayor desempeño laboral?	Si	No	Si	No	Si	No
22.	¿Cree usted que la responsabilidad es un valor que es necesario para el personal laboral?	✓		✓		✓	
23.	¿Considera que la cualidad de responsabilidad es un factor determinante para el desempeño laboral?	✓		✓		✓	
24.	¿Cree usted que es necesario que se cuente con personal altamente responsable?	✓		✓		✓	
Pro Actividad							
25.	¿Cree usted que es importante incentivar al personal cualidades proactivas para incrementar su nivel de desempeño?	Si	No	Si	No	Si	No
26.	¿Considera que se cuenta con personal altamente proactivo?	✓		✓		✓	
27.	¿Cree usted que el personal proactivo contribuye de manera eficientemente a mejorar el desempeño?	✓		✓		✓	
28.	¿Considera usted ser proactivo en las labores que desempeña?	✓		✓		✓	
Colaboración							
29.	¿Considera usted que la cooperación entre el personal conlleva a la mejora en el desempeño laboral?	Si	No	Si	No	Si	No
30.	¿Considera usted que el trabajo en equipo fomenta la colaboración entre el personal?	✓		✓		✓	
31.	¿Considera usted que existe un alto nivel de integración en su centro de trabajo?	✓		✓		✓	
32.	¿Considera usted ser una persona colaboradora en el desempeño de sus funciones?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Curhuajulca Chavez José Gonzalo DNI: 25691467
Especialidad del validador: Magister en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de Julio de 2017.

Firma del Experto Informante.
Especialidad



República

del Perú

A. Nombre de la Nación

El Rector de la Universidad Nacional "Federico Villarreal"

Por cuanto: La Escuela Universitaria de Post Grado con fecha 10 de Junio del 2005

ha aprobado el otorgamiento del Grado Académico de:

Maestro en Administración

Al **Doch. José Gonzalo Carhuajulo Chávez**

Y el Consejo Universitario con fecha 21 de Julio del 2005

le ha conferido el Grado correspondiente.

Por tanto: le expido el presente Diploma para que se le reconozca como tal.

Dado en la ciudad de Lima, a los 21 días del mes de Julio del 2005



Registrado a fojas 16 del Libro 02 respectivo con el No. 464



Anexo 10.: Constancia de registro de Título.



Constancia de registro del proyecto de tesis

Revisado el proyecto de Tesis para Maestría:

**“LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS EMPLEADOS DE LA OFICINA REGISTRAL DE
PROPIEDAD INMUEBLE DE LA ZONA REGISTRAL N°
IX – SEDE LIMA DE LA SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS- SUNARP,
2017.”**


Y, luego de la verificación de los criterios básicos exigidos en el Reglamento, para el registro de Proyecto de Tesis del participante:

Br. FUENTES MORILLO JANET MARIVEL

Y, conforme a lo dispuesto por los artículos N° 10, 11 y 13 del Reglamento de Investigación para la Elaboración y Registro del Proyecto de Tesis- 2013. Se hace CONSTAR:

Que, el presente Proyecto de Tesis se encuentra registrado oficialmente en la base de datos de la Escuela de Posgrado.

Se expide la presente.


.....
Dra. Isabel Menacho Vargas
Jefa de Investigación

Los Olivos, 03 de octubre de 2017

Luzmila
García
522-10



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

VISTO BUENO PARA
EMPASTAR

ESCUELA DE POSGRADO

FRENTES MORILLO JANA MARVA con DNI N° 07522794
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)
domiciliado (a) en Jr. Luis Gualardi N° 431 Dpto 210 La Victoria
(Calle, Lot, Mz, Urb, Distrito, Provincia, Región)
ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: GESTION PUBLICA del programa: MAESTRIA EN
(Promoción) (Nombre del programa)
identificado con el código de matrícula N° 6000152502
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Visto Bueno Para Empastar Al haber regularizado
las Observaciones que se dieron tanto en el Dictamen
como en la revisión de Visto Bueno.



Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 07 de Mayo de 2018

Hora:

Firma:

(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- Resolución Directoral
- Tesis anulada y corregida
- Anterior tesis
- Fuente y Dictamen de sustentación

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 997 207557

Email: JANEI.FM.7@ucv.edu.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

FUENTES, MORILLO, JANET, MARIVEL
D.N.I. : 07522794
Domicilio : J. LUIS GIB. BAIDI. N° 431
Teléfono : Fijo : 347.8876 Móvil : 997.207551
E-mail : FUENTES.M17@HOTMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

☒ Tesis de Post Grado

☒ Maestría

Grado : GESTION PUBLICA - MAESTER
Mención : GESTION PUBLICA

☐ Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Fuentes Morillo, Janet Marivel

Título de la tesis:

La motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Oficina
registral de Propiedad Inmueble de la Zona Registral al IX Setor Zona de
la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos - SUNARP - 2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

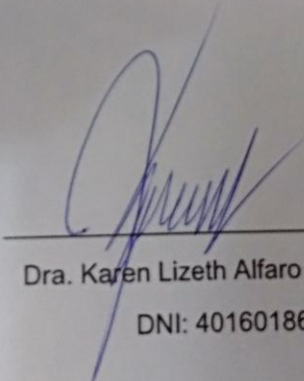
29-05-2018

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Karen Lizeth Alfaro Mendives, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“La motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Oficina Registral de Propiedad Inmueble de la Zona Registral N° IX – Sede Lima de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos- SUNARP, 2017”** de la estudiante **Janet Marivel Fuentes Morillo**, y habiendo sido capacitada e instruida en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 9 de setiembre del 2017



Dra. Karen Lizeth Alfaro Mendives

DNI: 40160186



La motivación y el desempeño laboral de los empleados de la
Oficina Registral de Propiedad Inmueble de la Zona Registral
N° IX – Sede Lima de la Superintendencia Nacional de los
Registros Públicos- SUNARP, 2017.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Janet Marivel Fuentes Morillo

ASESORA:

Dra. Karen Lizeth Alfaro Mendives

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales - Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

Resumen de coincidencias ✕

21 %

<	>		
1	Entregado a Universida...	8 %	>
	Trabajo del estudiante		
2	es.scribd.com	3 %	>
	Fuente de Internet		
3	www.munisurco.gob.pe	2 %	>
	Fuente de Internet		
4	www.scribd.com	1 %	>
	Fuente de Internet		
5	pt.scribd.com	1 %	>
	Fuente de Internet		
6	tesis.usat.edu.pe	1 %	>
	Fuente de Internet		
7	issuu.com	1 %	>
	Fuente de Internet		

